

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

**Mgr. Alena Matuszková**

**Integrace uživatelů a služeb ve vysokoškolských  
knihovnách**

**Integration of users and services in academic libraries**

*Rigorózní práce*

Konzultant práce doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Praha 2011

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem rigorózní práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu.

Praha 12. září 2011

.....

podpis autora

## **Identifikační záznam**

MATUSZKOVÁ, Alena. *Integrace uživatelů a služeb ve vysokoškolských knihovnách. [Integration of users and services in academic libraries]*. Praha, 2011. 166 s., 10 příl. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Konzultant rigorózní práce Richard Papík.

## **Abstrakt**

Práce popisuje komplex činností veřejné vysokoškolské knihovny jako místa integrace základních prvků systému - služeb a uživatelů. Dílčí knihovnu popisuje v kontextu jejího okolí. Po úvodu do problematiky vysokoškolských knihoven, poskytuje druhá kapitola přehled knihoven českých veřejných vysokých škol a jejich legislativní ukotvení, organizační a řídicí modely a vzájemnou spolupráci. V další části je po historickém úvodu popsán současný systém knihoven Univerzity Karlovy. Stěžejní částí práce je analýza jedné z knihoven systému – Knihovny společenských věd TGM v Jinonicích. Následuje interpretace výsledků ankety spokojenosti uživatelů knihovny včetně konkrétních výstupů. Kapitoly 5 a 6 jsou věnovány pohledu na perspektivy Knihovny společenských věd a systému knihoven Univerzity Karlovy včetně návrhů nových služeb a činností, které by mohly vést ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. V závěru jsou popsány podmínky přežití knihoven v následujících letech.

## **Klíčová slova**

Vysokoškolské knihovny, služby vysokoškolských knihoven, uživatelé vysokoškolských knihoven, knihovny Univerzity Karlovy, analýza činností a procesů vysokoškolské knihovny, Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích, perspektivy knihoven

## **Abstract**

The work describes the complex of activities of a public university library as of a place of integration of the system's basic elements - services and users. The partial library is described in the context of its surroundings. After introducing the problems of university libraries, second charter provides an overview of Czech public university libraries their legislative basis, organizational and managerial models and their mutual cooperation. In

the next section a description of the current system of Charles University libraries follows the historical introduction. A crucial part of this work brings an analysis of one of the libraries -The Masaryk Library of Social Sciences in Jinonice. An interpretation of the results of library users' satisfaction surveys follows next, including particular outputs. Chapters 5 and 6 deal with the perspectives of the Masaryk Library of Social Sciences and Charles University library system, including suggestions of new services and activities that could increase the quality of service. In the end the conditions of survival of libraries in the coming years are described.

**Key words**

Academic libraries, services of academic libraries, users of academic libraries, Charles University libraries, an analysis of the activities and processes of the academic library, Masaryk Library of Social Sciences, perspectives of libraries

## Předmluva

Rigorózní práce Integrace služeb a uživatelé ve vysokoškolských knihovnách si klade za cíl poskytnout základní přehled činností vysokoškolské knihovny v současné době a na základě analýzy praxe konkrétní knihovny v kontextu se začleněním do okolních systémů dospět k jejím perspektivám v nejbližších letech.

Vzhledem k tomu, že pracuji ve vedoucí funkci v jedné z knihoven na Univerzitě Karlově, Knihovně společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích, již řadu let a prostředí vysokoškolských knihoven v České republice poměrně dobře znám, zvolila jsem jako téma vysokoškolskou knihovnu jako celek. Nesoustředím se tedy na jednu z činností do hloubky, ale pokusila jsem se nastínit knihovnu v celém komplexu činností a procesů, jako organizmus nezbytně ovlivňovaný svým okolím.

Součástí práce je přehled legislativy, kterou se řídí knihovny veřejných vysokých škol v České republice, nastínění typologie a organizační struktury těchto knihoven a jejich spolupráce. Podrobněji se věnuji knihovnám UK, jejich řízení, službám a vzájemné spolupráci.

Detailně je analyzována Knihovna společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích, jako vysokoškolská knihovna střední velikosti, na níž lze dobře popsat základní i nadstavbové funkce vysokoškolské knihovny, metody práce, strukturu fondu i uživatelů, pracovní náplně zaměstnanců a ukázat tedy knihovnu jako integrovaný celek služeb a uživatelů. Analýza konkrétní knihovny, včetně výsledků výzkumu spokojenosti jejích uživatelů, vede k návrhu možných zlepšení realizovatelných za stávající situace jak legislativní, tak finanční.

Závěrečná kapitola je pak zamýšlením nad perspektivou vysokoškolských knihoven v příštích letech.

Řadu použitých informací znám ze své praxe, z rozhovorů s kolegy a kolegyněmi z jiných knihoven - především z knihoven UK, se kterými se často zamýšlíme nad současností i budoucností knihoven Univerzity Karlovy a nad možnostmi zlepšení jejich služeb.

Snažíme se při tom podívat se na naše knihovny očima uživatelů, kteří pochopitelně neznají a nemají důvod znát zákulisí knihoven a jejich problémy.

Původní osnova rigorózní práce počítala s kapitolou popisující trendy světových akademických knihoven. V průběhu analýzy problematiky se ukázalo, že tyto trendy jsou sledovány i v českých vysokoškolských knihovnách. Na prvním místě je problematika služeb uživatelům, jejich diferenciaci, podpora vzdělávání a vědy, podpora informační gramotnosti. Stejně jako zahraniční knihovny řešíme další perspektivy rozvoje zpřístupňování informací v měnících se podmínkách, nasazení nových systémů pro vyhledávání informací, otázky kompetencí zaměstnanců, financování a řízení knihoven a možnosti jejich proměny na místa sociálních kontaktů. Samotná problematika knihoven Univerzity Karlovy nebyla dosud příliš popsána a je poměrně rozsáhlá. Vzhledem k tomu, že jsem se snažila zasadit ji do kontextu českých vysokoškolských knihoven a zároveň podrobně analyzovat procesy, které probíhají ve vysokoškolských knihovnách, rozhodla jsem se, i s ohledem na celkový rozsah, zakomponovat otázku trendů do závěrečných kapitol. V nich jsou popsány v souvislosti s navrhovanými změnami jak v činnosti Knihovny společenských věd TGM v Jinonicích a systému knihoven a středisek vědeckých informací Univerzity Karlovy, tak v souvislosti s úvahou o budoucnosti vysokoškolských knihoven obecně.

## OBSAH

<b>Předmluva .....</b>	<b>5</b>
<b>Seznam grafů, obrázků a tabulek .....</b>	<b>9</b>
<b>Seznam zkratk.....</b>	<b>11</b>
<b>1 Úvod.....</b>	<b>14</b>
<b>2 Knihovny českých veřejných vysokých škol .....</b>	<b>17</b>
2.1 Legislativa.....	17
2.2 Organizační a řídicí modely vysokoškolských knihoven .....	25
2.3 Statistika ve vysokoškolských knihovnách.....	30
2.4 Spolupráce vysokoškolských knihoven.....	32
<b>3 Knihovny Univerzity Karlovy.....</b>	<b>36</b>
3.1 Z historie .....	36
3.2 Systém knihoven Univerzity Karlovy .....	38
3.3 Společný základ systému knihoven UK.....	52
<b>4 Analýza Knihovny společenských věd TGM v Jinonicích.....</b>	<b>65</b>
4.1 Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích .....	65
4.2 Zaměstnanci knihovny .....	71
4.3 Fondy knihovny .....	76
4.4 Analýza procesů.....	85
4.5 Uživatelé knihovny .....	98
4.6 Služby .....	102
4.7 Spokojenost uživatelů – anketa .....	115
<b>5 Udržitelnost a perspektivy rozvoje KSV TGM .....</b>	<b>128</b>

5.1	Organizace a prostředí.....	128
5.2	Zaměstnanci .....	129
5.3	Fondy .....	133
5.4	Procesy akvizice a zpracování .....	134
5.5	Uživatelé .....	136
5.6	Služby .....	137
<b>6</b>	<b>Perspektivy rozvoje systému knihoven UK.....</b>	<b>143</b>
<b>7</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>149</b>
7.1	Shrnutí.....	153
	<b>Seznam literatury .....</b>	<b>154</b>
	<b>Přílohy .....</b>	<b>166</b>



## Seznam grafů, obrázků a tabulek

Graf 1 - objem fondu v knihovnách UK .....	50
Graf 2 - registrovaní uživatelé v jednotlivých knihovnách UK.....	51
Graf 3 - studijní místa v knihovnách UK .....	51
Graf 4 - srovnání přírůstku KSV TGM s knihovnami UK .....	67
Graf 5 - nárůst knihovních jednotek ve fondu KSV TGM .....	77
Graf 6 - složení fondu .....	78
Graf 7 - složení fondu podle jazyka dokumentu.....	80
Graf 8 - složení fondu podle roku vydání dokumentu .....	80
Graf 9 - složení fondu podle oborů .....	81
Graf 10 - složení fondu podle statusu jednotek .....	81
Graf 11 - složení fondu podle lokace .....	83
Graf 12 - výdaje na akvizici fondu KSV TGM v roce 2010.....	87
Graf 13 - výdaje na akvizici KSV TGM.....	88
Graf 14 - vývoj počtu registrovaných uživatelů v KSV TGM .....	100
Graf 15 - složení uživatelů KSV TGM.....	101
Graf 16 - počet absenčních výpůjček realizovaných v KSV TGM od roku 2001 .....	105
Graf 17 - počet poskytovaných a přijímaných MVS a MMVS.....	109
Graf 18 - srovnání hodnocení studijního prostředí podle druhu vyplněného dotazníku	123

Obrázek 1 - vstupní stránka PEZ UK .....	57
Obrázek 2 - schéma organizace a řízení KSV TGM.....	66
Obrázek 3 - budova UK v areálu U Kříže .....	68
Obrázek 4 - prostory studovny .....	107
Obrázek 5 - zátiší s občerstvením ve studovně .....	114
Tabulka 1 - financování akvizice knihoven UK v roce 2009.....	49
Tabulka 2 - funkce, úvazky a platové třídy v KSV TGM.....	71
Tabulka 3 - mzdové rozpětí v platových třídách.....	75
Tabulka 4 - porovnání věkového složení pracovníků VŠ knihoven v procentech .....	76
Tabulka 5 - srovnání parametrů výpůjček KSV TGM, SVI FSV a CK FF (1) .....	124
Tabulka 6 - srovnání parametrů výpůjček KSV TGM, SVI FSV a CK FF (2) .....	124

## Seznam zkratek

1.LF	1. lékařská fakulta
2.LF	2. lékařská fakulta
3.LF	3. lékařská fakulta
AACR2	Anglo-American Cataloguing Rules, 2. vydání
ADAM	Aleph Digital Asset modul
AKVŠ	Asociace knihoven vysokých škol
AMU	Akademie múzických umění
AV ČR	Akademie věd České republiky
AZ	Autorský zákon
CAS	Centrální autentikační systém
CERGE	Centrum pro ekonomický výzkum a doktorské studium
CK FF	Centrální knihovna Filozofické fakulty
CKIS	Centrální knihovní a informační systém
CTT	Český teologický tezaurus
CZENAS	Soubor věcných autorit Národní knihovny
CŽP	Centrum pro otázky životního prostředí
ČVUT	České vysoké učení technické
DILIA	Divadelní a literární agentura
EDD	Elektronické dodávání dokumentů
EDIS	Evropské dokumentační a informační středisko
EIZ	Elektronické informační zdroje
ERM	Electronic resources management
ETF	Evangelická teologická fakulta
EZB	Elektronische Zeitschriftenbibliothek
FaF	Farmaceutická fakulta
FF	Filozofická fakulta
FHS	Fakulta humanitních studií
FRBR	Functional Requirements for Bibliographic Records
FRVŠ	Fond rozvoje vysokých škol
FSV	Fakulta sociálních věd Univerzity Karlovy
FTE	Full time equivalent
FTVS	Fakulta tělesné výchovy a sportu
HTF	Husitská teologická fakulta
IATUL	International Association of Scientific and Technological University Libraries
IG	Informační gramotnost
IKS	Integrovaný knihovní systém
IMS	Institut mezinárodních studií Fakulty sociálních věd
INFOZ	Informační zdroje pro výzkum
IPS	Institut politologických studií Fakulty sociálních věd
ISS	Institut sociologických studií Fakulty sociálních věd
IZV	Institut základů vzdělanosti
JČU	Jihočeská univerzita České Budějovice

JIB	Jednotná informační brána
KaSVI UK	Knihovny a střediska vědeckých informací Univerzity Karlovy
KIC	Knihovnicko-informační centrum Masarykovy Univerzity
KSP	Katedra sociální práce Filozofické fakulty
KSV TGM	Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích
KTF	Katolická teologická fakulta
LC	Library of Congress
LFHK	Lékařská fakulta Hradec Králové
LFP	Lékařská fakulta Plzeň
MARC21	Machine Readable Cataloguing pro 21. st.
MESH	Medical Subject Headings
MFF	Matematicko-fyzikální fakulta
MK ČR	Ministerstvo kultury České republiky
MMVS	Mezinárodní meziknihovní výpůjční služby
MŠMT	Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy
MU	Masarykova univerzita
MVS	Meziknihovní výpůjční služby
NK ČR	Národní knihovna České republiky
NTK	Národní technická knihovna
OPAC	Online Public Access Catalog
PedF	Pedagogická fakulta
PEZ	Portál elektronických zdrojů
PF	Právnická fakulta UK
PřF	Přírodovědecká fakulta Univerzity Karlovy
RDA	Resource Description and Access
RFID	Radio Frequency Identification
RIV	Rejstřík informací o výsledcích výzkumu a vývoje
SK ČR	Souborný katalog České republiky
SKIP	Svaz knihovníků a informačních pracovníků
SU	Slezská univerzita Opava
SVI	Středisko vědeckých informací
TDKIV	Terminologická databáze knihovnictví a informační vědy
TUL	Technická univerzita Liberec
ÚDAK	Knihovna Ústavu dějin a archivu Univerzity Karlovy
UHK	Univerzita Hradec Králové
ÚISK	Ústav informačních studií a knihovnictví
UJEP	Univerzita Jana Evangelisty Purkyně Ústí nad Labem
UK	Univerzita Karlova
ÚkUK	Ústřední knihovna Univerzity Karlovy
UP	Univerzita Pardubice
UPOL	Univerzita Palackého Olomouc
ÚPOL	Ústav politologie Filozofické fakulty
UTB	Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
ÚV KSČ	Ústřední výbor Komunistické strany Československa
ÚVT	Ústav výpočetní techniky Univerzity Karlovy
VaV	Věda a výzkum

VLA	Virtual learning environments
VŠ	Vysoká škola
VŠCHT	Vysoká škola chemicko-technologická
VŠKP	Vysokoškolské kvalifikační práce
VUT	Vysoké učení technické Brno
WIFI	Wireless Fidelity

# 1 Úvod

Vysokoškolské knihovny jsou neodmyslitelnou součástí procesu vzdělávání a jejich úroveň se nepochybně odráží v úrovni vzdělávacího procesu vysoké školy. Během uplynulých dvou desetiletí posílily knihovny vysokých škol své postavení na školách, ujaly se své role ve vzdělávacím procesu, byť knihovníci většinou stále nejsou členy akademické obce. Změnily se pracovní postupy a náplně práce knihovníků, vznikly zcela nové pracovní pozice. Patří sem například funkce systémového knihovníka nebo správce webu a elektronických informačních zdrojů. Proměnila se i většina budov knihoven, samozřejmostí bývá volný výběr knih nejen ve studovnách, ale i v prostorách pro absenční výpůjčky. Knihovny byly vybaveny počítači a připojení na internet je samozřejmostí. Významná část služeb knihoven je virtuální, uživatel nemusí knihovnu fyzicky navštěvovat, ale přesto využívá její služby. Aby měl tuto možnost, musí být dostatečně proškolen a obeznámen se všemi možnostmi elektronických informačních služeb.

Všechny naznačené změny zásadně ovlivnily nároky na profesi knihovníka i na jeho osobnostní založení. Nestačí už, aby byl pečlivý, přesný a schopný vyhledat potřebnou informaci, musí být především komunikativní, protože je nutné, aby naučil uživatele využívat všechny dostupné informační zdroje samostatně. Musí ovládat moderní technologie a rychle se přizpůsobovat změnám. Díky tomu, že technologie urychlily klasické knihovnické činnosti (akvizice, zpracování, výpůjční proces) mohou knihovníci věnovat víc času právě přímému kontaktu s uživateli. Dochází k větší orientaci knihoven na uživatele a zapojení knihovníků do procesu informačního vzdělávání.

Knihovníci se přizpůsobili měnícím se podmínkám a vyrovnali se se zásadní proměnou způsobu zpřístupňování informací. Došlo i k určitému posunu ve vnímání profese knihovníka, byť prestiž tohoto povolání je poznamenána léty totality, kdy nebylo zájmem vládnoucí strany, aby v knihovnách pracovaly silné osobnosti. Státem byly daleko intenzivněji podporovány sítě VTEI a „zrodil se mýtus, že informační pracovník je něco víc než knihovník“ (Cejpek, 2004). Tato skutečnost se pak v devadesátých letech projevila i v knihovnách vysokých škol, kdy se řada z nich přejmenovala na střediska vědeckých informací, snad aby tím přesvědčila okolí, že už nejsou jen půjčovnami skript, jak tomu

v řadě případů bylo dříve, a většina vysokoškolsky vzdělaných knihovníků se začala představovat jako informační specialista. Profese knihovníka jako by nebyla dost dobrá – neměla dost prestiže. Dnes se zdá, že už tomu tak docela není a mnozí se k profesi knihovníka zase hrdě hlásí.

Hlouběji se knihovnictvím a jeho smyslem zabývala ve své eseji Barbora Drobíková (2007), která vidí úlohu knihovníka ve společnosti, což je problém, o kterém se v oboru často diskutuje, v sepětí s konkrétní komunitou.

Ve vzdělávání dochází k odklonu od memorování k samostatné práci s informacemi, nové technologie i uživatelsky přívětivá rozhraní databází způsobily, že je pro uživatele daleko snazší než dříve vyhledat samostatně potřebný informační zdroj a okamžitě si ujasnit zda je pro něj relevantní. Snižuje se tedy závislost na knihovníkovi jako poskytovateli bibliografických informací. Na druhou stranu je informačních zdrojů až nepřehledné množství a mohou na uživatele působit chaoticky. Je důležité, aby knihovníci uměli do tohoto chaosu vnést řád a také, aby se naučili oddělovat informace podstatné pro uživatele, od těch, které jsou důležité pro ně. Některé činnosti, které byly v knihovnách tradičně považovány za stěžejní, např. zpracování, a byla jim věnována velká část pozornosti a pracovního času, kladou dnes daleko menší nároky na zajištění a uvolňují tak prostor pro nové. Stále více je celý komplex knihovnických činností vnímán jako služba. Knihovníci naslouchají svým uživatelům a snaží se zohlednit jejich potřeby a požadavky. Proměňují se i prostory knihoven, volný přístup k fondům se stává standardem, důraz se klade na zpříjemnění prostor knihoven tak, aby se tam uživatelé cítili dobře.

Zdá se, že knihovníci sami reflektovali změnu rychleji než část akademické obce a teď stojí před úkolem prezentovat ji navenek. Nejspolehlivější cestou k tomu, a tím k dalšímu zvýšení prestiže knihovnického povolání, je soustředit se na vlastní práci a její podstatu, tedy služby pro uživatele v celém spektru.

Vysokoškolská knihovna je definována je v České terminologické databázi knihovnictví a informační vědy (TDKIV) jako „speciální odborná knihovna vysoké školy, která slouží ke studijní a vědecké práci jejích posluchačů a pedagogů“ a „může rovněž sloužit jako

knihovna veřejná“ a „je zřízená a provozovaná institucí vyššího školství a výzkumu“. Tuto definici naplňují i další názvy pro tento typ knihovny, např. univerzitní knihovna nebo fakultní knihovna. V současné době je patrně vlivem angličtiny i v českém prostředí používán termín akademická knihovna, který je ovšem širší a zahrnuje i univerzální nebo speciální knihovnu Akademie věd (Sodomková, 2003). V angloamerickém prostředí je akademickou knihovnou míněna knihovna sloužící vysokoškolskému vzdělávání, jejímž posláním je podpora vzdělávání a výzkum mateřské instituce prostřednictvím svých fondů, služeb a *vzdělávání uživatelů*. Knihovny jsou životně důležité pro úspěch své akademické instituce. Knihovny s rozsáhlými, bohatými a různorodými fondy významně obohacují výzkum a výuku (Curzon, Quinonez-Skiner, 2009, s. 11).

Vysokoškolskou knihovnu zřizuje pro své potřeby vysoká škola, tak aby její organizace a uspořádání odpovídaly především potřebám studentů a pedagogů, a profiluje ji podle svého oborového zaměření. Vysokoškolský zákon knihovnu nijak nezmiňuje, nevyplývá z něj explicitně povinnost vysoké školy zřídit a provozovat knihovnu, pouze §22 odst. 1, říká, že veřejná vysoká škola se může členit na součásti, mimo jiné v písm. c - jiná pracoviště pro vzdělávací a vědeckou, výzkumnou, vývojovou, uměleckou nebo další tvůrčí činnost nebo pro poskytování informačních služeb. V § 79, který se týká akreditací je pak stanovena povinnost vysoké školy doložit při žádosti o akreditaci mj. informační zabezpečení studijního programu. V §87, Působnost ministerstva školství, je pod písm. q zmíněna metodická pomoc v oblasti knihovnictví a informačních systémů. Právě z povinnosti prokázat při žádosti o akreditaci studijních programů schopnost informačně je zabezpečit, však zřetelně plyne nezbytnost zřízení knihovny.

Vysokoškolská knihovna není izolované pracoviště, je součástí informačních procesů vysoké školy, na kterých se podílejí i další součásti VŠ – oddělení vědy a výzkumu, studijní oddělení ad. (Rešetová, 2004). Nezbytná je tedy funkční spolupráce všech součástí. Knihovny nezajišťují jen podporu studentů při studiu, ale také podporují vědu a výzkum nejen vytvářením podmínek pro získávání informací, ale i tím, že garantují evidenci publikační činnosti. Důležitou roli mohou hrát i v reprezentaci školy při kontaktech s veřejností.



## **2 Knihovny českých veřejných vysokých škol**

### **2.1 Legislativa**

#### **2.1.1 Evidence knihoven**

Vysokoškolské knihovny jsou nedílnou součástí systému knihoven České republiky, tak jak jej můžeme vnímat na základě Knihovního zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb, byť v tomto zákoně nejsou výslovně uvedeny. Vysokoškolské knihovny ale nebyly jmenovány ani v předchozím knihovnickém zákoně z roku 1959 č. 53/1959 Sb., o jednotné soustavě knihoven. Nicméně tento zákon zřizoval síť knihoven na základě sdružování knihoven určitého druhu a jednou ze sítí byla síť vysokoškolských knihoven. V podstatě šlo o uzavřenou síť posláním, funkcemi i uživatelskou základnou (Ramajzlová, 2002, s. 334). Zákon č. 257/2001 Sb. upravuje systém knihoven poskytujících veřejné knihovnické a informační služby a podmínky jejich provozování. Knihovna je v něm definována v § 2a jako zařízení v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem, a které je zapsáno v evidenci knihoven. Stávající Knihovní zákon tedy určuje pravidla provozování veřejných knihoven a ukládá knihovnám, které chtějí na jeho základě poskytovat služby, zapsat se do databáze evidence knihoven zřízené Ministerstvem kultury ČR (MK ČR). Evidovány mohou být i knihovny bez právní subjektivity, což je právě případ vysokoškolských knihoven. V evidenci knihoven mohou být vedeny pouze knihovny, poskytující všechny veřejné knihovnické a informační služby, stanovené knihovním zákonem.

Veřejné knihovnické a informační služby spočívají:

- ve zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny
- v poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a řešerší
- ve zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy

- v umožnění přístupu k informacím na internetu, ke kterým má knihovna bezplatný přístup

Tyto služby musí knihovna poskytovat bezplatně. Zákon pak uvádí výjimky z bezplatnosti

Neevidovaná knihovna nemusí poskytovat zákonem definované veřejné informační a knihovnické služby, ale vzdává se tím určitých nezanedbatelných výhod, které vyplývají z paragrafů 9, 15 a 16 knihovního zákona, tj. možnosti zastoupení Národní knihovnou ČR (NK ČR) při jednání s kolektivními správci autorských práv ve věci úhrady odměn autorům a úhrady poplatků za výpůjčky, možnosti žádat o účelově určené dotace ze státního rozpočtu a možnosti využít výjimky ze zákona o účetnictví při revizi knihovních fondů.

Výše uvedené výhody přiměly vysoké školy k evidenci a tedy otevření svých knihoven veřejnosti<sup>1</sup>, když se ujistily, že zákon je nenutí poskytovat veřejnosti zcela stejné služby jako svým studentům a zaměstnancům a umožňuje kategorizaci uživatelů a služeb. Obava vysokoškolských knihoven (ale i např. knihoven ústavů AV), že musejí poskytovat zcela stejné služby veřejnosti jako svým interním uživatelům, plynula z formulace „rovný přístup všem bez rozdílu“. Ta se týká výše uvedených veřejných knihovnických a informačních služeb, a když se na ně znovu podíváme, zjistíme, že to neznamená například absenční půjčování dokumentů (z čehož byly největší obavy) nebo zpřístupnění licencovaných elektronických informačních zdrojů (zde vždy záleží na konkrétním licenčním ujednání mezi knihovnou a producentem zdroje). Zákon knihovny naplňují tím, že umožní registraci veřejnosti, umožní jí přístup ke svému fondu (stačí prezenční), poskytují jim ústní informační služby a přístup k volným informacím na internetu a k informacím ze státní správy a samosprávy. Naplnění uvedených zákonných povinností by nemělo vysokoškolským knihovnám činit žádné problémy.

Dle Statistické ročenky ČR za rok 2009 je vysokých škol v ČR 73, z toho 26 veřejných, 2 státní (Univerzita obrany a Policejní akademie) a 45 soukromých. V téže ročence je

---

<sup>1</sup> Již dříve většina VŠ knihoven umožňovala vstup i uživatelům mimo instituci, především absolventům nebo naopak zájemcům o studium, ale nebývala to povinnost stanovená výpůjčními řády.

vysokoškolských knihoven evidováno 1093 (Český statistický úřad, 2010, s. 705), protože jsou zde zahrnuty nejen celoškolské a fakultní knihovny, ale také ústavní a dílčí. Naproti tomu, vysokoškolských knihoven, evidovaných podle knihovního zákona, bylo k 6. 4. 2011 v databázi MK ČR 56, z toho 2 státní a 10 soukromých. Některé vysoké školy evidovaly více než jednu knihovnu, jiné, jako Univerzita Karlova, evidovaly všechny knihovny jako celek. Ze 45 soukromých vysokých škol má knihovnu evidovanou na základě knihovního zákona jen asi 22 %. Při zběžném pohledu na webové stránky těch soukromých škol, které evidovanou knihovnu nemají, se ukázalo, že 22 škol knihovnu má<sup>2</sup>, ale nevyužilo možnosti se přihlásit k poskytování veřejných knihovnických informačních služeb. Zbývá 13 vysokých škol, jejichž studenti pravděpodobně nemají knihovnu k dispozici nebo informace o ní nelze nalézt na internetu. Jaké jsou důvody toho, proč pouze menší část soukromých vysokých škol evidovala své knihovny podle knihovního zákona, lze jen předpokládat, může jít i o jistou míru neinformovanosti způsobenou tím, že v řadě těchto knihoven nejsou zaměstnaní profesionální knihovníci.

V devadesátých letech připravovaný knihovní zákon budil velká očekávání i mezi profesionální obcí vysokoškolských knihovníků. Jeho schválená verze jim pak přinesla jisté rozčarování tím, že v novém knihovním zákoně nejsou vysokoškolské knihovny zmíněny<sup>3</sup>. Především zástupci právě vzniklé Asociace knihoven vysokých škol (AKVŠ) vyvíjeli iniciativu směrem k novele zákona. Zástupci vysokoškolských knihoven měli výhrady k § 3 Systém knihoven a §§ 9-13, které definují druhy knihoven, a vyplývá z nich, že VŠ knihovny, které nebyly explicitně jmenovány jako součást systému knihoven, se musely přihlásit do evidence MK ČR buď jako knihovna základní, nebo specializovaná, přičemž odstavec 1 §12 říká, že základní knihovna je buď knihovnou s univerzálním fondem, nebo

---

<sup>2</sup> Na úvodní webové stránce nebo na jedno další kliknutí lze nalézt odkaz na knihovnu se základními informacemi.

<sup>3</sup> Stejně jako tam nejsou jmenovány další typy knihoven, např. zdravotnické, muzejní nebo školní.

s fondem specializovaným a je součástí systému knihoven vykonávající informační, kulturní a vzdělávací činnosti. Více její úkoly nespecifikuje.

O specializované knihovně zákon v § 13 Specializovaná knihovna říká Česko, 2001):

- 1) Specializovaná knihovna je knihovnou se specializovaným knihovním fondem.
- 2) Specializovaná knihovna je součástí systému knihoven vykonávající koordinační, odborné, informační, vzdělávací, analytické, výzkumné, metodické a poradenské činnosti, v jejichž rámci zejména:
  - a) spolupracuje s Národní knihovnou při zpracování národní bibliografie a při zpracování souborného katalogu,
  - b) zpracovává a zpřístupňuje tematické a oborové bibliografie a databáze,
  - c) ve spolupráci s Národní knihovnou plní funkci centra meziknihovních služeb v oblasti své specializace,
  - d) spolupracuje s knihovnami v oblasti své specializace při zavádění nových technologií v oblasti zajištění veřejných knihovnických a informačních služeb.

Vysokoškolské knihovny se mohly přihlásit jak jako specializovaná, tak jako základní knihovna (případně základní se specializovaným fondem). Nejednoznačnost zákona vzbudila mohutnou vlnu diskusí a dohadů, jak by měly knihovny vysokých škol postupovat. Pro vysoké školy bylo vymezení v §12 příliš obecné a v § 13 příliš specializované.

Podle všeho bylo pro VŠ knihovny nejjednodušší se evidovat jako základní knihovna se specializovaným fondem. Nelze však pominout lidskou stránku věci a určitý psychologický moment, kdy zástupci Asociace knihoven vysokých škol České republiky (AKVŠ) měli dojem degradace vysokoškolské knihovny termínem základní. Nicméně registrace knihovny jako specializované mohla knihovně způsobit problémy (Prochásková, Ramajzlová, 2004).

AKVŠ připravovala ve spolupráci s muzejními a lékařskými knihovnami novelu knihovního zákona, kde by byla typologie knihoven řešena, ale nepodařilo se najít shodu v rámci knihovnické komunity, takže ke změně nedošlo.

Při podávání přihlášek do evidence se nakonec vysokoškolské knihovny rozhodovaly zcela samostatně a ukázalo se, že se rozdělily v názorech na to, za jaký typ knihovny se prohlásit, téměř na půl. Záleželo na tom, zda převážil názor, nezavazovat se k plnění úkolů uvedených v §13, přičemž samozřejmě nic nebrání tomu, některé z těchto funkcí plnit, nebo spíše emocemi podpořený pocit, že být základní knihovnou snižuje její význam. Otázkou je, zda všechny specializované knihovny skutečně plní všechny zákonem dané funkce, ale vzhledem k vágnosti zákona v tomto bodě patrně ano. Navíc zákon stejně neobsahuje sankční mechanismy. Po téměř deseti letech platnosti se ukazuje, že to jak se knihovny evidovaly, neovlivňuje nijak jejich činnost a postavení v rámci systému knihoven ani neomezuje jejich možnosti např. v oblasti grantové politiky apod. Přehled evidence veřejných VŠ knihoven je uveden v příloze č. 1.

Vedle knihovního zákona se knihovny včetně vysokoškolských řídí obecně platnými právními předpisy ČR a významně jejich práci ovlivňuje především autorský zákon a vysokoškolský zákon.

### ***2.1.2 Autorský zákon***

Autorský zákon (č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským, dále AZ) ovlivňuje samu podstatu knihovních činností, zpřístupňování informací vyskytujících se v dílech chráněných autorským právem. Zákon definuje autorské dílo a vyhrazuje veškerá práva užití díla nositeli práv, znamená to, že díla, u kterých neuplynula lhůta ochrany, lze užít pouze v případech uvedených v zákoně nebo na základě licence udělené nositelem práv. Za užití se podle zákona nepovažuje užití pro osobní potřebu, tato volná užití jsou specifikována v § 30. Dále zákon specifikuje bezúplatné zákonné licence a sem patří i § 37, který říká, že „do práva autorského nezasahuje knihovna, archiv a jiné nevýdělečné školské, vzdělávací a kulturní zařízení, zhotoví-li rozmnoženinu díla pro své archivní a konzervační účely (Česko, 2000).“ § 38 pak povoluje uvedeným zařízením užívat autorská díla půjčováním či pronájmem (výjimkou jsou počítačové programy a rozmnoženiny zvukového nebo zvukově obrazového záznamu).

Praxi knihoven ovlivnila významně novela zákona č. 216/2006 Sb. (Česko, 2006). Ta zavedla termín „na místě samém“, tj. prezenčně, a umožnila půjčovat prezenčně všechny vydané dokumenty (tj. obsahy na fyzickém nosiči) s tím, že knihovna musí zamezit možnosti zhotovení kopie zvukového nebo audiovizuálního nosiče. Novela také umožnila vytvořit kopie zveřejněného dokumentu bez omezení formy kopie pro archivní a konzervační účely a umožnila knihovnám pořídit kopii dokumentu, který měla ve fondu a byl poškozen či ztracen a není na trhu. Toto ustanovení je zvláště důležité pro vysokoškolské knihovny, kdy se stává, že povinná literatura už není na trhu a původní exempláře z fondu knihovny jsou silně poškozeny častým užíváním či poztráceny studenty.

Novela stanovila povinnost platit za půjčování knih odměnu autorům, kterou prostřednictvím NK ČR platí stát kolektivnímu správci Divadelní a literární agentuře (DILIA). Od této platby jsou vysokoškolské knihovny osvobozeny, nicméně nejsou osvobozeny od odvádění poplatků za reprografické kopie zhotovené na objednávku na rozmnožovacích zařízeních.

Velkým přínosem bylo povolení zařadit do katalogů knihoven reprodukci obálky a především obsah dokumentu včetně možnosti vyhledávání v něm.

Ustanovení autorského zákona týkající se půjčování dokumentů v knihovnách a možností zhotovení kopií jsou tedy poměrně jasná. Podrobně a velmi srozumitelně popsal problematiku autorskoprávních otázek činnosti knihoven Zdeněk Matušík (Matušík, 2010).

Stávající zákonná licence pro knihovny nepokrývá službu elektronického dodávání kopií (EDD). Proto byl v novele autorského zákona zakotven § 101, odst. 9, písm. f, kde je předmět možné licence vymezen jako oprávnění sdělovat dílo na požádání, s dálkovým přístupem, a to jen pro účely výzkumu a soukromého studia (s vyloučením některých děl). Na základě toho uzavřela NK ČR s DILIA kolektivní smlouvu o elektronickém dodávání dokumentů. Stanovené odměny kolektivnímu správci však byly stanoveny ve výši, která

většinu zájemců o tuto službu ve VŠ knihovnách odradila. Výsledkem poklesu zájmu je stanovení nových, nižších poplatků za službu EDD od 1. dubna 2011.

Problém, se kterým se ve vysokoškolské knihovně potýkáme, se týká možnosti zdigitalizování tištěných dokumentů z fondu a jejich sdělování oprávněným uživatelům. Na základě AZ je bohužel možné tyto zdigitalizované dokumenty zpřístupňovat pouze na terminálech v prostorách knihovny a je nutné zamezit možnosti zhotovení digitální kopie. Není tedy ani možné dokumenty zpřístupnit vzdáleně v zabezpečené síti na základě autentikace uživatele, i kdyby byly použity technické prostředky, které by zabránily stažení dokumentu. To je negativum pro studenty, kteří by měli přístup k potřebným dokumentům nepřetržitě. Vysvětlit jim, proč to není možné, je obtížné, protože to pochopitelně shledávají technicky realizovatelným a nechápou, proč, když si mohou celou knihu okopírovat a odnést domů, ji nemohou doma číst z obrazovky počítače (případně vytisknout na papír).

V současnosti roste poptávka po „výpůjčkách“ dokumentů v elektronické podobě do vlastních čtecích zařízení. „Výpůjčka“ je zabezpečena proti dalšímu rozmnožování, tisku i trvalému uložení na nosič. Po stanovené lhůtě je dokument z přístroje automaticky vymazán. Termín výpůjčka je zde užit ve smyslu knihovnickém, nikoliv ve smyslu autorského práva, podle kterého jde o sdělování.

U některých zahraničních databází už je tento způsob možný. Producent umožní použití content serveru, pomocí kterého lze stáhnout dokument na koncové zařízení oprávněného uživatele na předem stanovenou dobu. Zároveň je možné takový dokument současně „půjčit“ pouze licencí povolenému počtu uživatelů.

Je zřejmé, že dostupné technologie by umožnily rozvinout v knihovnách řadu služeb, které by byly nepochybně přínosem pro studenty i další uživatele, ale brání tomu legislativní předpisy, které knihovny musí respektovat, přestože v některých případech by selský rozum napovídal něco jiného.

### **2.1.3 Vysokoškolský zákon a zveřejňování vysokoškolských kvalifikačních prací**

Vysokoškolský zákon se činnosti knihoven dotýká především v § 47b v odstavci 1 a 3, které se týkají zveřejňování vysokoškolských kvalifikačních prací (dále VŠKP), když stanovují že (Česko, 2006):

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

Poměrně dlouhé období po vyjití novely zákona platné od 1. 1. 2006, se na vysokých školách řešilo, zda novela není v rozporu s autorským zákonem, bylo zadáno několik právních rozborů, které přinesly, jak už to bývá, různé právní názory na otázky způsobu zveřejňování VŠKP. Platná právní úprava je zjevně poměrně nejednoznačná. Nakonec k řešení nejasné situace paradoxně přispěl skandál s plagiátorstvím a „rychlostudenty“ na právnické fakultě Západočeské univerzity v Plzni (Fakulta právnická, 2010). Za vzniklé společenské atmosféry bylo jasné, že pokud nechce vysoká škola budit dojem neprůhlednosti, je nejjednodušším řešením zveřejnit VŠKP elektronicky a nekomplikovat přístup veřejnosti k výsledkům studia na VŠ. Na UK vyšlo opatření rektora č. 6/2010 Zpřístupnění elektronické databáze závěrečných prací, které stanovuje pravidla, podmínky, lhůty a další náležitosti pro zpřístupňování závěrečných prací (Univerzita Karlova, 2010). Zpřístupnění je realizováno prostřednictvím univerzitního repozitáře.

Vzhledem k tomu, že stát uchovávání a rozvoj dosaženého poznání vysokým školám ukládá a rozhodnou měrou je financuje z veřejných prostředků, je veřejný přístup k výsledkům studia logický. Novela vysokoškolského zákona přispěla k transparentnosti vysokoškolského studia, ale může pomoci i v boji proti plagiátorství (Telc, 2006), které lze v případě přístupné práce odhalit snáz než u prací uložených někde ve skladech.



## 2.2 Organizační a řídicí modely vysokoškolských knihoven

Z evidence knihoven vyplývá, že většina z 26 veřejných vysokých škol eviduje jednu knihovnu, pouze čtyři vysoké školy jich do evidence MK ČR zapsaly víc. Jde o Masarykovu univerzitu v Brně (dále MU) s 9 evidovanými knihovnami, Univerzitu Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem (dále UJEP, 5 knihoven), Jihočeskou univerzitu v Českých Budějovicích (dále JČU) a Slezskou Univerzitu v Opavě (dále SU) se 3 evidovanými knihovnami. Mohlo by se tedy zdát, že většina veřejných vysokých škol má jednu celoškolskou knihovnu a pouze v případě výše vyjmenovaných je tomu jinak. Realita je ale úplně jiná a ukazuje se, že způsob evidence nevypovídá nic o organizačním a řídicím modelu knihovních a informačních služeb na vysokých školách. Příliš jasno do situace nevnesou ani data vykazovaná v rámci statistického zjišťování podle zákona o státní statistické službě, která sbírá Ústav pro informace ve vzdělávání (dále ÚIV). V položce VIII dosud používaného statistického výkazu (V21-01) se uvádí uspořádání knihovny:

- celoškolská
- fakultní nebo areálová
- ústavní (kateder)
- dílčí knihovny (samy nezískávají a nezpracovávají knihovní fondy, pouze uchovávají a zpřístupňují fondy nadřízené knihovny)

Přehled za rok 2010 včetně údajů o knihovních jednotkách je v příloze 2.

Modely řízení jsou velmi různorodé. Ovlivnil je historický vývoj škol, místo i prostory, kde sídlí. Menší, úzce specializované vysoké školy mají obvykle jednu knihovnu organizačně i lokálně. Příkladem mohou být knihovny Akademie výtvarných umění, Vysoké školy umělecko-průmyslové, Janáčkovy akademie múzických umění, Vysoké školy chemicko-technologické (dále VŠCHT) nebo Veterinární a farmaceutické univerzity v Brně.

Na vysokých školách založených po listopadu 1989 byla rovnou budována centrální knihovna – příkladem může být Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně (dále UTB). Centrální knihovny také vznikaly tam, kde došlo v posledních letech k vybudování nových univerzitních budov a kde před revolucí sídlila většinou jen jednooborová vysoká škola, která se teprve později rozšířila na vysokou školu univerzitního typu, jako je Technická

univerzita Liberec (dále TUL), Univerzita Pardubice (dále UP) nebo Univerzita Hradec Králové (dále UHK).

Na některých vysokých školách, kde historicky byly knihovny na fakultách, došlo během posledních let k vybudování nových knihoven, ve kterých byly fondy zcela nebo částečně sloučeny, a tak často došlo k centralizaci služeb. Příkladem může být Česká zemědělská univerzita v Praze, Univerzita Palackého v Olomouci (dále UPOL) nebo JČU, Západočeská univerzita v Plzni (dále ZČU), České vysoké učení technické (dále ČVUT).

Na některých vysokých školách zatím zůstávají knihovny fakult samostatné, např. UJEP, MU, Vysoké učení technické v Brně (dále VUT) nebo Univerzita Karlova v Praze (dále UK) s různým stupněm koordinace a společným katalogem.

Základní modely řízení jsou:

1. Centrální knihovna, která přímo řídí knihovní a informační procesy na VŠ, přičemž organizačních modelů může být víc, např.
  - a. centrální knihovna, kde je uložena významná část fondu a která vykonává všechny knihovní činnosti; na případných detašovaných pracovištích se pouze poskytují služby uživatelům - např. Ostravská univerzita, UP, UTB, VŠCHT, VŠE, SU
  - b. centrální knihovna s částí fondu, která má na starost řízení dalších detašovaných knihoven, kde probíhá i část odborných knihovnických činností (např. akvizice, publikační činnost, informační vzdělávání, rešeršní služby) – např. ČVUT, UPOL, ZČU
2. Metodické pracoviště pověřené koordinací a metodickým vedením knihovních a informačních procesů, kde míra koordinace a metodické podpory může být různá v závislosti stanovených pravomocích pracoviště:
  - a. centrální knihovna bez vlastního fondu pověřená koncepčním vedením fakultních knihoven, např. Akademie múzických umění (dále AMU)
  - b. centrální knihovna s vlastním fondem, která pro fakultní knihovny zajišťuje správu knihovního systému, repozitáře apod. a zároveň je metodicky podporuje, např. VUT
  - c. jiné celoškolské pracoviště pověřené koordinací určitých společných procesů a metodickou podporou samostatných knihoven fakult, např. MU

d. model UK, který bude podrobněji popsán v další části práce

### 3. Samostatné knihovny

V každém s těchto modelů se dají nalézt rozdíly – v počtu detašovaných pracovišť, míře centralizace procesů jako je akvizice (především v případě zdrojů financovaných z grantů), zpracování, způsobu financování a každý z nich může být funkční. Vyplývají z historických souvislostí. Případná změna organizačního schématu není jednoduchý proces a je nutné se na ni dobře připravit.

#### **2.2.1 Centrální knihovny s řídicími pravomocemi**

Nejjednodušším se jeví model jedné centrální knihovny se všemi řídicími nástroji a jednotným financováním, která zajišťuje akvizici i zpracování fondů a její služby jsou jednotné i v případě několika poboček či lokálních pracovišť. Detašovaným knihovnám se obvykle nelze vyhnout v případě, kdy celá škola nesídlí v jediném areálu či budově.

V případě centralizovaného modelu je snazší zabránit duplicitám jak v budování fondů, tak v odborných činnostech a jde většinou i o systém přívětivější pro uživatele. Může však docházet k problémům mezi knihovnami (otázka spravedlivého dělení) a je třeba komunikovat více směry – k uživatelům, dílčím knihovnám, vedení a fakultám, kterým centrální knihovna slouží. V případě, kdy jde o síť knihoven na různých místech, je také komplikovanější například doprava zpracovaných knih do místa určení apod. Jednoznačně náročnější je v tomto případě komunikace knihovny s fakultami.

Samozřejmě tam, kde centrální knihovna vznikla rovnou při vzniku školy, je problémů méně než tam, kde došlo k centralizaci dříve samostatných knihoven. Tuto zkušenost má ředitelka Knihovny UP. Tam se i přes staletou historii vydali před lety v souvislosti s budováním nové ústřední knihovny cestou centralizace. V nově vybudované Ústřední knihovně soustředili fond fakult pedagogické a filozofické a poskytují zde standardní knihovnické služby. Zároveň je servisním pracovištěm pro nákup a katalogizaci tištěných i elektronických knihovních dokumentů pro ostatní pracoviště knihovny a zajišťuje přístup k elektronickým informačním zdrojům. Za výhody centralizace ředitelka považuje přímou redakci jednotně řízeného katalogu, kdy systémový knihovník má nejen zodpovědnost,

ale i pravomoci. Společná akvizice umožňuje využívat množstevní slevy. Služby jsou jednotné, stejně jako nákup elektronických informačních zdrojů (dále EIZ), tvorba webových stránek atd. Mimo jiné zmiňuje i jednodušší spolupráci s jinými knihovnami a účast v profesních organizacích a prezentace knihovny navenek (Lošťáková, 2005).

Ředitelka Knihovny ZČU, která má podobnou strukturu, se s ní v řadě věcí shoduje a přidává ještě kvalitu práce a zastupitelnost, vlastní rozpočet a větší volnost v jeho struktuře (Faitová, Firstová, 2005).

Naopak nevýhodu Lošťáková vidí ve složitějším získávání financí do rozpočtu. Faitová mezi nevýhodami zmiňuje vyšší nároky na komunikaci mezi knihovnami navzájem a mezi fakultami a centrální knihovnou, nároky na dopravu knih v případě centrálního zpracování, delší dobu mezi objednávkou a zpracováním dokumentu. Na nevýhodě ve složitější komunikaci mezi fakultami a centrální knihovnou se shoduje s Lošťákovou.

Vzhledem k tomu, že mám sama zkušenost s centralizací několika knihoven (v tomto případě katederních) různých fakult do jedné knihovny areálové, mohu potvrdit náročnost komunikace ve směru k pracovištím, které dosud měly své menší knihovny přímo pod svou správou a v jistém okamžiku je předávají mimo svou přímou pravomoc. V tu chvíli vyvstávají problémy nejen faktické, ale i emocionální a je nutné vyjednávat velmi trpělivě a přesvědčit předávající, že centralizace i pro ně bude znamenat víc pozitiv než negativ. Rozhodnutí o centralizaci nedělají běžní uživatelé, ale vedoucí pracovníci a pedagogové, tedy ti, kteří jsou ve vysokoškolských knihovnách tradičně a pochopitelně privilegovaní. Ve svých původních knihovnách měli navázané vztahy, bylo to pro ně známé prostředí a většinou se obávají, že o tyto výhody centralizací přijdou. Někdy trvá poměrně dlouho, než se s novou situací smíří a adaptují se na ni. Pro běžné uživatele však centralizace přináší jednoznačně především výhody. Od profesionalizace pracovišť přes jednotné služby po delší otevírací dobu.

V praxi se však ukazuje, že kvalitní informační a knihovní služby může poskytovat i systém knihoven fakult, pokud jsou nastaveny odpovídající parametry organizační struktury

a metodické podpory. V obou případech je nutné, aby probíhala komunikace na všech úrovních struktury.

### ***2.2.2 Centrální knihovna pověřená koncepčním řízením samostatných fakultních knihoven***

Příkladem tohoto modelu může být Akademie múzických umění v Praze, která má tři fakulty a každá z nich má svou knihovnu, kterou řídí a personálně zajišťuje. Na AMU je však zřízena Knihovna AMU, která sídlí v budově knihovny Hudební akademie, ale není její součástí a ani nedisponuje vlastním knihovním fondem. Ředitelka Knihovny AMU je ale přímo zodpovědná za celkovou koncepci, koordinaci a rozvoj všech knihovnicko-informačních procesů a za metodické a organizační řízení, budování, rozvoj a správu integrovaného knihovnicko-informačního systému školy a také za prezentaci knihovny a její zastupování navenek. Nerozhoduje o akvizici ani provozních otázkách fakultních knihoven. V oblasti informačních technologií, zejména integrovaného knihovního systému (dále IKS), úzce spolupracuje s Počítačovým centrem AMU. Podmínkou bezproblémového fungování tohoto modelu je propracovaný Organizační řád Knihovny AMU (Akademie múzických umění, 2007-2011), který přesně a jednoznačně popisuje základní činnosti, organizaci, řízení a vzájemné vztahy součástí.

### ***2.2.3 Pracoviště pověřené koordinací společných činností***

Masarykova univerzita v Brně, druhá největší vysoká škola v ČR, nemá centrální celoškolskou knihovnu. „Její knihovní struktura je tvořena 9 ústředními fakultními knihovnami (zajišťujícími základní knihovnicko-informační funkce pro své mateřské fakulty), centrálními specializovanými knihovnami a dále 113 dílčími a oborovými knihovnami rozmístěnými ve více jak 40 lokalitách ve městě Brně“ (Masarykova univerzita, 1996-2009). Knihovny však spolu úzce spolupracují a koordinují rozvoj v oblasti informačních technologií a služeb. Koordinačním pracovištěm je Knihovnicko-informační centrum (dále KIC).

Poslání KIC MU (Masarykova univerzita, 1996-2009a):

- stanovování a prosazování hlavních směrů a priorit rozvoje automatizovaných knihovnicko-informačních služeb na MU
- koordinace a metodické vedení ústředních knihoven fakult při realizaci fakultních knihovnicko-informačních systémů s cílem dodržení zásad vzájemné kompatibility a interoperability
- zastupování MU v národních a nadnárodních sdruženích, projektech a aktivitách
- rozvoj a provoz centralizovaných knihovnicko-informačních systémů MU
- budování virtuální knihovny MU s využitím počítačové sítě a moderních informačních technologií

KIC MU je organizační součástí Ústavu výpočetní techniky MU (dále ÚVT MU) na úrovni samostatného útvaru. ÚVT MU poskytuje KIC potřebné technické, odborné a organizační zázemí v oblasti výpočetní techniky, komunikačních sítí a informačních technologií.

## **2.3 Statistika ve vysokoškolských knihovnách**

Vždy na začátku kalendářního roku jsou vysokoškolské knihovny povinny na základě zákona 89/1995 Sb., o státní statistické službě (Česko, 1995), odeslat vyplněný výkaz V21-01, ve kterém uvedou požadovaná data za předchozí rok. Údaje shromažďuje a zpracovává ÚIV<sup>4</sup> příspěvková organizace Ministerstva školství (dále MŠMT). Vzájemné srovnání vysokoškolských knihoven na základě těchto dat (za rok 2006) uvádí Davidová (2007).

Statistika tak, jak je používána v knihovnách, je proces sbírání dat o fondech, uživateli, službách, zaměstnancích knihoven a výdajích na akvizici. Otázkou je, zda v rozsahu, ve kterém jsou dosud data sbírána, je následně vyvozena nějaká analýza, která by měla být smyslem sběru statistických dat.

---

<sup>4</sup> V roce 2011 plánuje MŠMT podle zpráv z médií ÚIV zrušit s tím, že zásadní statistiky přejdou na ministerstvo

Porovnání knihoven na základě vykazovaných dat je sice možné, ale těžko ukáže reálnou kvalitu. Velikost fondu, tj. počet knihovních jednotek, nic nevypovídá o jeho aktuálnosti a kvalitě, počet výpůjček může být velmi ovlivněn jejich lhůtami, ale také množstvím knih, které lze absenčně půjčovat. Prezenční výpůjčky se nesledují. Vykazují se rešerše a bibliografie zpracované knihovnou a vzdělávací a výchovné akce pro uživatele, které se však nijak nespecifikují atd. Ukazatele ve výkazu jsou často nejednotně chápány. AKVŠ iniciovala diskusi o změně struktury vykazovaných dat a výsledkem je nový formulář, který se bude používat od roku 2012 (pro data za rok 2011). Nový výkaz odlišuje klasický knihovní fond – tj. informační zdroje, které knihovna vlastní včetně elektronických, a informační zdroje, které zpřístupňuje. Sleduje i jakým způsobem je zpřístupňuje. Zjišťuje také otevírací dobu knihovny a technické vybavení a mezi evidovanými uživateli vyčleňuje kategorii „veřejnost“. Zavádí položku „návštěvy“ v prostorách knihovny a vedle počtu školení pro uživatele vykazuje také počet hodin výuky zajišťované knihovníky. Tato položka má zahrnovat pouze výuku v akreditovaných studijních programech, kde je knihovník garantem předmětu.

Přestože nový formulář částečně řeší některé nedostatky předchozího a kvalitu knihovny reflektuje o něco lépe, nejde o metodu, která by mohla být skutečným měřítkem kvality. Může však být podkladem pro řízení další činnosti, na datech lze sledovat vývojovou křivku v jedné konkrétní knihovně a při hlubším zkoumání kvantitativních dat a jejich rozboru lze získat alespoň základní obrázek o kvalitě. Přispět k tomu může i sledování dat nad rámec požadovaných. V Knihovně společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích (dále KSV TGM) sledujeme prezenční užití dokumentů, koeficient půjčovnosti titulů, skladbu fondu z hlediska oborů, ale i aktuálnosti, skladbu uživatelů.

Domnívám se, že by knihovny měly mít zájem na porovnávání své kvality a do budoucna se zapojit do projektů na měření kvality služeb, tak abychom byli schopni lépe posoudit reálnou hodnotu našich služeb a jejich dopad na uživatele.

## **2.4 Spolupráce vysokoškolských knihoven**

Knihovny veřejných vysokých škol navzdory různým organizačním strukturám, specializacím a provozním podmínkám spolu velmi úzce spolupracují jak formálně, tak neformálně.

Začátky této úzké spolupráce lze vidět v nástupu moderních informačních technologií a elektronických informačních zdrojů. Tím došlo k významné změně ve službách vysokoškolských knihoven i v pracovních postupech.

Dalším mezníkem byl vznik AKVŠ v roce 2002, jemuž předcházelo několik let příprav. Přestože Univerzita Karlova jako největší česká vysoká škola není členem asociace, je AKVŠ platformou, na které probíhá řada významných kroků pro spolupráci vysokoškolských knihoven. Knihovníci UK jsou běžně zváni na akce AKVŠ, a to nejen jako hosté, ale i aktivní účastníci jednání a rovněž řada z nich pracuje v odborných komisích asociace.

Platformou spolupráce založenou na méně oficiální bázi je Klub vysokoškolských knihovníků Svazu knihovníků a informačních pracovníků (SKIP), který sdružuje jednotlivé knihovníky se zájmem o osobní setkání a výměnu praktických informací a zkušeností.

Oblastí spolupráce je řada, vedle běžných provozních problémů, které se řeší právě na méně formálních setkáních, je to především oblast EIZ, univerzitních repozitářů a otevřeného přístupu (open access) a v neposlední řadě otázka informační gramotnosti (IG) a úlohy vysokoškolských knihoven v ní.

Knihovny vysokých škol spolupracují pochopitelně na různých platformách i s dalšími knihovnami, především NK ČR, NTK, knihovnami Akademie věd (dále AV ČR) a jinými odbornými knihovnami.

### **2.4.1 Programy Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy**

Významným podnětem k intenzivnější spolupráci byly programy MŠMT na podporu výzkumu a vývoje (VaV), které probíhají od roku 1998 a podporují konsorciální předplatné elektronických informačních zdrojů.



Většina stěžejních elektronických informačních zdrojů (dále EIZ) je financována právě v rámci těchto projektů. Hodnocení toho, zda jde o nejlepší způsob financování, není předmětem této práce, ale dovolím si zmínit, že sdílím některé výhrady k tlaku na podávání projektových žádostí s Liessmannem (2009). Vysokoškolské knihovny byly zahrnuty do „projektového průmyslu“ a tak „soutěží“ se svými projekty, přičemž zároveň intenzivně spolupracují a není výjimkou, že se knihovny podílí na řadě z nich jako účastníci a jiné samy podávají, a není vždy pravidlem, že vlastní projekt je právě tím nejdůležitějším pro vědu a výzkum instituce. Často, jak na workshopu při konferenci Inforum v roce 2011 upozornil George Machovec, vznikají účelová konsorcia s cílem získat peníze z dotací, nikoliv konsorcia na základě vnitřní potřeby spolupráce tematicky si blízkých institucí (Kovářová, 2011).

Přesto je třeba zdůraznit, že knihovny se tomuto modelu rychle přizpůsobily a EIZ, které byly na základě programů zajišťovány, měly velký význam pro rozvinutí povědomí o možnostech EIZ a způsobu práce s nimi v akademickém prostředí a nepochybně zjednodušily přístup k nejnovějším výsledkům vědy a výzkumu pro vědecké pracovníky v ČR. Zároveň však je nutné přiznat, že ne všem, kteří z těchto zdrojů čerpali informace, bylo zřejmé, jak jsou finančně náročné a považovali je za samozřejmé a patrně ne všichni knihovníci dokázali ze svého úsilí čerpat určitý profit ve zvýšení své prestiže v akademickém prostředí. Nezpochybnitelný význam však měly tyto projekty pro rozvoj intenzivní spolupráce mezi knihovnami.

V letech 1998-2000 probíhal program **LB Rozvoj informační infrastruktury pro výzkum a vývoj**. Projekty byly převážně zaměřené na vybudování infrastruktury, ale byl mezi nimi i projekt, v jehož rámci vzniklo konsorcium tří univerzit v ČR (UK, MU, UPOL) a dva projekty na zpřístupnění Current Contents a CrossFireplusReaction se dají považovat za pilotní projekty zpřístupňování EIZ ve společných konsorciích.

Následně byl v roce 1999 vyhlášen program **LI Informační zdroje pro výzkum a vývoj** (na roky 2000-2003). V tomto projektu už byla vytvořena řada konsorcií pro zpřístupnění EIZ v rámci multilicencí. Mimořádný význam měly tři tzv. národní licence, které zajišťovaly přístup do významných světových multioborových databází (ProQuest 5000/PCI Web,

EBSCO a SpringerLINK) širokému spektru neziskových institucí. Vznikly zásadní řešitelské týmy a stěžejní projekty, které v následujících programech s určitými změnami pokračovaly:

1. Multilicence na přístup do databáze Web of Science, jehož hlavním řešitelem byla Akademie věd ČR
2. Informační zdroje pro STM (science, technology, medicine) a nástroje pro jejich zpřístupňování, jehož řešitelem byla dnešní NTK
3. Projekt zajišťující zdroje pro medicínu, který v tomto prvním období řešila MU spolu s UK, Národní lékařskou knihovnou (NLK) a UPOL (a později řešení převzala Ústřední knihovna UK, dále ÚkUK)
4. Multilicence pro přístup do databází EBSCO, jejímž řešitelem je NK ČR

V průběhu posledního roku řešení projektů LI bylo známo, že se připravuje nový program - **1N Informační infrastruktura výzkumu** (2004-2008). Vyhodnocení 1. kola programu způsobilo všeobecné zděšení, protože se ukázalo, že řada stěžejních projektů byla vyřazena z formálních důvodů a hrozilo tedy omezení přístupu do některých EIZ, bez nichž by se věda a výzkum v ČR velmi těžko obešly. Následně bylo vypsáno druhé kolo programu, kde byly tyto projekty úspěšné, a krize byla zažehnána.

Vzhledem k dlouhodobé praxi financování EIZ prostřednictvím projektů MŠMT se očekávalo vypsání nového programu, který byl schválen Radou pro výzkum a vývoj už počátkem roku 2008. K jeho vyhlášení pak ale došlo až v polovině roku 2009 a smlouvy s řešiteli úspěšných projektů se uzavíraly na podzim roku 2009. Vzniklo několikaměsíční vakuum ve financování EIZ, které MŠMT překlenulo přidělením přímého příspěvku do rozpočtu Národní technické knihovny (jako řešitele jednoho ze stěžejních projektů) na pokrytí EIZ projektů NTK, NK ČR, AV ČR na rok 2009. Šlo o účelové prostředky k zajištění konkrétních zdrojů.

Podrobně se projektům věnuje Andrea Morávková v diplomové práci (Morávková, 2008).

V programu **INFOZ - Informační zdroje pro výzkum** (2009-2011) jehož cílem je zabezpečit kontinuitu v získávání, zpřístupňování a poskytování informací prostřednictvím

informačních zdrojů VaV (databází, periodik, elektronických i klasických dokumentů), je financováno 18 projektů. Současně program nepřímo, ale cíleně, podporuje proces integrace pracovišť výzkumu a vývoje ČR do Evropského výzkumného prostoru (Česko, 2011). Na rozdíl od předchozích projektů je v INFOZ povinná spoluúčast ve výši 25 % nákladů.

V roce 2011 se knihovny včetně knihoven vysokých škol a tedy i UK ocitají na dalším rozcestí, kdy bude končit projekt INFOZ a bude nezbytné zajistit další financování EIZ, bez nichž už si úspěšný výzkum a vzdělávání nelze představit, přičemž náklady na ně převyšují možnosti jednotlivých institucí.

Existuje několik variant, jak pokračovat v následujících letech ve financování EIZ v případě, že by MŠMT nevypsalo další program na podporu informačních zdrojů pro vědu a výzkum. Jednou z nich by mohlo být centrální financování stěžejních, velkými konsorcií využívaných EIZ na základě modelu zvoleného pro překlenutí prodlevy ve financování v roce 2009, tj. přímá účelová dotace na základě seriózního průzkumu ze strany MŠMT. Další zdroje, které by nebyly využívány tak masivně, by bylo možné financovat jinými způsoby (rozvojové projekty, rozpočty knihoven, případně z grantů vědeckých týmů na konkrétní projekty).

## 3 Knihovny Univerzity Karlovy

### 3.1 Z historie

Historie knihoven Univerzity Karlovy je samozřejmě spjata se vznikem Univerzity v roce 1348 a odráží se v ní historické události následujících staletí. Intelektuální zázemí univerzity tvořily knihovny jednotlivých kolejí (celouniverzitní ani fakultní knihovny tehdy neexistovaly) a nejvýznamnější z nich byla knihovna koleje Karlovy. Předpokládá se, že před husitskou revolucí se počet knih této koleje mohl pohybovat kolem tisíce (Cejpek, 2002, s. 97).

Klementinská jezuitská knihovna sahá svými počátky do roku 1556, kdy jezuité založili kolej sv. Klimenta. V roce 1619 chtěl tehdejší rektor univerzity Jan Jesenius zabránit rozebrání klementinské knihovny vojáky během stavovského povstání a měla být přestěhována do Karolina. Po porážce povstání se jezuité vrátili a naopak tehdejší karolinská knihovna připadla jezuitům stejně jako knihovny ostatních kolejí.

Vývoj knihoven v 17. a 18. století je popsán v Dějinách Univerzity Karlovy (Beránek, 1996). Nová Karolinská knihovna je zmíněna v roce 1655. Od roku 1726 byla v Karolinu otevřena „*bibliotheka z rozličných pěkných iuridických, politických, historických a medicinských kněh, větším dílem z dobrodiní sebraná*“<sup>5</sup> (Beránek, 1996, s. 203). V roce 1746 měla knihovna 6837 svazků. Co se doplňování fondu týká, byla knihovna odkázaná na dary. Zrušení jezuitského řádu v roce 1773 bylo příležitostí ke spojení klementinské knihovny s novou Karolinskou knihovnou, která sloužila lékařské a právnické fakultě pražské univerzity. Dvorským dekretem byla v roce 1777 založena pražská Univerzitní knihovna a spolu s dalšími zrušenými jezuitskými knihovnami vytvořily společnou státní knihovnu – Veřejnou c.k. univerzitní knihovnu. (Cejpek, 2002, s. 162). Ta nebyla v přímé správě

---

<sup>5</sup> Knihovna byla otevřena veřejnosti zdarma v pondělí, středu, čtvrtek a pátek od 9,00 do 11,00 a od 15,00 do 17,00.

univerzity ale, jak uvádí Kubátová (1998), zůstala s ní úzce propojena, protože sloužila především studentům a profesorům, případně absolventům univerzity, spolupráce se projevovala při nákupu nových knih, ale bylo tu i propojení personální. Dle Štemberkové (1998) se žádný významný protest ze strany akademické obce se v době vzniku knihovny neozval. V roce 1801 navštěvovalo knihovnu 300 čtenářů denně, jimž se průměrně půjčovalo 400 - 500 knih. V roce 1806 fond čítal 147 tis. svazků.

V druhé polovině 19. století došlo k rozdělení Karlo-Ferdinandovy univerzity na českou a německou část a zvýšil se počet českých studentů, ale knihovna, která rozdělena nebyla, se rozvíjela pod německým vlivem. (Cejpek, 2002, s. 188). Mezníkem ve vývoji Veřejné a univerzitní knihovny byl vznik samostatného státu. Biblioteční komise Univerzity Karlovy i akademický senát usilovaly o to, aby byla knihovna vyňata z kompetence Německé univerzity s tím, že dovolí německým studentům a profesorům její užívání. Kompetenci k rozhodování o knihovně však zástupci staroslavného učení Karlova neměli, protože knihovna byla „veřejná a univerzitní“. Univerzitní profesori však měli v knihovně vyhrazenou zvláštní čítárnu a mohli si půjčovat knihy bez složení kaucí. V její „veřejnosti“ byl většinou akademiků spatřován omyl. Na návrh tehdejšího ředitele Boreckého na změnu názvu knihovny z roku 1924, reagoval akademický senát protinávrhem, aby se knihovna jmenovala „Knihovna Karlovy University“ – neuspěl, přestože nadále trval na tom, jak vyplývá z archivních dokumentů (Štemberková, 1998), že „univerzitní knihovna jest universitní ústav stejně jako její kancelář, kvestura a jiné početné ústavy“. V roce 1935 sice zmizelo slovo veřejná, které zástupcům univerzity tolik vadilo, došlo k přejmenování (dle původního návrhu dr. Boreckého) na Národní a univerzitní knihovnu, ale na status quo se nezměnil. Nicméně ve 30. letech se knihovna dále rozvíjela nejen v kvantitě, ale i kvalitě fondů a i akademický senát Univerzity Karlovy byl spokojen. Po 17. 11. 1939 byl českým profesorům a studentům přístup do knihovny zakázán a sloužila pouze Německé univerzitě. Voit (1990, s. 127) uvádí, že v roce 1945 bylo v knihovně zaměstnáno 184 pracovníků, z toho 148 v knihovně univerzitní. V roce 1958 byly definitivně sloučeny knihovna Národní s knihovnou Univerzitní a Univerzita Karlova ztratila jakýkoliv vliv na její fungování. Po roce 1975 pak už není slovo univerzitní knihovna ani jmenovitou složkou názvu knihovny a přes různé další organizační změny i změny

názvu v průběhu dalších let, trvá toto upořádání dosud a Univerzita Karlova nemá žádný vliv na stávající Národní knihovnu v Praze<sup>6</sup>. Nicméně především u starší generace přetrvává zvyk říkat Národní knihovně univerzitní a někdy dochází i k nedorozuměním, kdy po sdělení, že nějaký informační zdroj je ve fondu knihovny univerzity dostupný, dožadují se ho v Národní knihovně.

Úzce specializované knihovny pochopitelně vznikaly při katedrách a seminářích na Univerzitě Karlově už dříve, ale po roce 1958, kdy vznikla Státní knihovna ČR, bylo jasné, že Univerzita Karlova musí budovat vlastní knihovnu. Nešla však cestou jedné centrální knihovny, ale budováním samostatných fakultních knihoven, které vznikaly právě v padesátých letech 20. století. Tento systém, kdy každá fakulta, s jedinou výjimkou Fakulty humanitních studií, má vlastní fakultou řízenou a financovanou knihovnu, byť jejich organizační struktura je různá, trvá dosud.

### **3.2 Systém knihoven Univerzity Karlovy**

Do roku 1989 poskytovaly knihovny UK především klasické služby. Po roce 1989 došlo k prudkému rozvoji informačních služeb, který souvisel nejen s demokratizací společnosti, ale i s rychlým rozvojem technologií. Většina z knihoven Univerzity Karlovy zakoupila knihovnický automatizovaný systém Tinlib a v roce 1993 se zapojila do projektu budování souborného katalogu Univerzity Karlovy (Paráková, 1998). V tu dobu už existovala Ústřední knihovna Univerzity Karlovy, která vznikla v roce 1991 jako knihovnicko-informační pracoviště, jehož posláním bylo vytvořit a zpřístupnit univerzální společenskovědní fond pro fakulty s tímto zaměřením. Významnou součástí této knihovny se stal fond bývalého Ústavu marxismu-leninismu ÚV KSČ, který obsahuje část Masarykovy knihovny, čítající přibližně 25 000 svazků, ucelenou knihovnu mezinárodního dělnického hnutí a tzv. prohibita získaná v období cenzury. Celkem jde o 380 000 svazků

---

<sup>6</sup> Nicméně především u starší generace přetrvává zvyk říkat Národní knihovně univerzitní a někdy dochází i k nedorozuměním, kdy po sdělení, že nějaký informační zdroj je ve fondu knihovny univerzity dostupný, dožadují se ho v Národní knihovně.

knih a časopisů. Tento fond je uložen v depozitáři UK v Lešetích u Příbrami. Do roku 1996 knihovnu spravovala Pedagogická fakulta UK, následně vedení UK přijalo koncepční záměr, že stávající Ústřední knihovna UK (dále ÚkUK) nebude fungovat jako klasická knihovna, ale bude sloužit jako manažerské pracoviště pro oblast knihovnicko-informačního servisu na UK, jehož hlavním posláním bude koordinace společných procesů a činností“ (Univerzita Karlova, 2011).

Od roku 2007 spadá organizačně pod ÚkUK také Evropské dokumentační a informační středisko. Stávající struktura je dle webových stránek ÚkUK (Univerzita Karlova, 2011) tato:

1. Manažerské pracoviště ÚkUK - Koordinační a metodické centrum pro knihovny jednotlivých fakult a další součásti UK.
2. Evropské dokumentační a informační středisko (EDIS)
3. Detašované pracoviště ÚkUK v Lešetích u Příbrami, kde je se nachází knihovní fond bývalého Ústavu marxismu-leninismu ÚV KSČ, který je průběžně revidován a retrokatalogizován.

Ve své práci se nebudu podrobněji zabývat činností EDIS ani správou fondu v Lešetích, ale primárně činností manažerského pracoviště UK.

Na základě §5 knihovního zákona (Česko, 2001) byl za celou UK registrován pod číslem 3498/2003 „Systém knihoven a středisek vědeckých informací UK“ (dále KaSVI UK) jako systém jiných pracovišť pro poskytování informačních služeb ve smyslu §22 odst. 2, písmena c zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách (Česko, 1998), a to jako specializovaná knihovna. Systém je tvořen 30 pracovišti (viz příloha č. 5) a jeho posláním je informační zajištění studijních programů, vědy a výzkumu a vývoje realizovaných UK a v jeho rámci jsou také poskytovány knihovnické a informační služby široké veřejnosti. KaSVI UK se řídí Knihovním řádem UK (viz příloha č. 6) na jehož základě pracoviště vydávají vlastní výpůjční řády, kde specifikují svoji činnost. Výpůjční řády vycházejí ze specifik a konkrétních podmínek jednotlivých pracovišť.

Systém knihoven UK si lze představit jako trojúhelník, jehož vrcholy tvoří:

1. Manažerské pracoviště ÚkUK
2. Knihovny fakult a součástí UK
3. Ústav výpočetní techniky (ÚVT) – oddělení knihovních systémů.

Každá tato součást má v systému své úkoly a pouze ve vzájemné součinnosti je možné zajistit kvalitní poskytování knihovních a informačních služeb na UK. Pro potřeby této práce budu terminologicky vyčleňovat ÚkUK ze systému KaSVI UK, přestože de jure je jeho součástí, tj. jednou z knihoven systému.

### **3.2.1 Manažerské pracoviště Ústřední knihovny UK**

Posláním manažerského pracoviště Ústřední knihovny je především koordinace společných procesů a činností v rámci knihovnicko-informační oblasti na UK.

Hlavní činnosti jako manažerského pracoviště pro KaSVI UK (Univerzita Karlova, 2011):

- plní funkci koordinačního a metodického centra pro knihovny jednotlivých fakult a další součásti UK
- poskytuje metodické rady v oblasti dodávání dat do Rejstříku informací o výsledcích výzkumu a vývoje (RIV)
- koordinuje nákup komerčních bibliografických, faktografických a fulltextových informačních zdrojů pro potřeby UK
- je řešitelem projektů pro informační zabezpečení vědy a výzkumu
- zajišťuje věcnou správu Portálu elektronických informačních zdrojů a Portálu elektronických časopisů ve spolupráci ÚVT UK, které je zodpovědné za technické řešení
- koordinuje předávání dat do Rejstříku informací o výsledcích z vědy a výzkumu (RIV)
- zpracovává statistické ukazatele na základě podkladů z knihoven jednotlivých fakult pro ÚIV
- koordinuje sběr publikační činnosti na UK
- vyřizuje agendu meziknihovní výpůjční služby a agendu knihovních darů
- poskytuje adresné informace

Výše uvedené se dá shrnout na tři základní oblasti koordinace:

- pro oblast EIZ – nákup, předplatné, správa



- oblast publikační činnosti na UK, evidence výsledků a jejich předávání do RIV
- oblast metodické podpory a koordinace činnosti knihoven (knihovnické činnosti, statistika apod.)

**Koordinace předplatného a nákupu EIZ**, především stěžejních a multioborových databází, je činnost zcela nezbytná pro efektivní vynakládání finančních prostředků. Tato koordinace musí být realizována jednak na národní úrovni, ale také interně. Ředitelka Ústřední knihovny UK zastupuje univerzitu při jednáních o konsorciích pro nákup EIZ a pokud se Univerzita Karlova jako celek nějakého konsorcia účastní, je komunikátorkou jak ve směru k hlavnímu řešiteli projektu, tak ke knihovnám UK.

Programů MŠMT se UK účastnila buď jako participující instituce v projektu s jiným hlavním řešitelem (AV ČR, NK ČR, jiné vysoké školy, NTK), nebo jako hlavní řešitel. V probíhajícím programu INFOZ je Univerzita Karlova zastoupena ředitelkou ÚkUK řešitelem projektu VZ09022 Informační zdroje pro efektivní výzkum v medicíně a psychologii v ČR. Projekt navazuje na předchozí projekty LI01021 a 1N04183.

Dále se UK jako celek účastní projektů:

- NTK VZ09003 Elektronické informační zdroje z oblasti technických a aplikovaných přírodních věd pro výzkum,
- NK ČR VZ09006 Národní knihovna ČR - zabezpečení elektronických informačních zdrojů pro výzkum, vývoj a inovace a
- AV ČR VZ09009 ISI Web of Knowledge - vstup do bibliografického a citačního zdroje Web of Science a Journal Citation Reports.

Ve všech třech případech jde rovněž o pokračování předchozích projektů. V programu INFOZ uspěl také projekt VŠE VZ09015 Přístup do informačního zdroje ProQuest Central. Všechny těchto multilicencí se účastní UK zastupována ÚkUK.

Dalších projektů se účastní konkrétní fakulty samostatně a zastupují je jejich knihovny.

Ústřední knihovna hradí z institucionálních prostředků nebo dotací podíly UK na konsorciálních předplatných v rámci projektů INFOZ a v uplynulých letech právě ve snaze o centralizaci hradila také další zdroje fakult na základě jednotného rozvojového projektu.

Od této strategie se však v roce 2010 zase ustupuje s tím, že knihovny se mohou podílet na rozvojových projektech fakult a ÚkUK dostane přidělený objem institucionálních prostředků pouze na platby konsorciálních poplatků.

Ústřední knihovna by měla být také koordinátorem spolupráce na společném předplatném jen určité skupiny fakult, případně by měla organizovat zkušební přístupy a jejich vyhodnocování, k tomu ale dochází z personálních důvodů jen marginálně.

V agendě EIZ není stanovena jasná koncepce a některými knihovnami UK je pociťována nedostatečná komunikace v koncepčních otázkách jako je akvizice, vyhodnocování efektivity využívání, financování a dalšího rozvoje zdrojů. Tyto problémy plynou patrně jak z personálního poddimenzování ÚkUK, tak z dosud primárního způsobu financování EIZ v ČR, tj. prostřednictvím grantů vypisovaných MŠMT.

**Publikační činnost a sběr dat pro RIV**, tj. Rejstřík informací o výsledcích státem podporovaného výzkumu a vývoje, je jednou ze základních činností ÚkUK.

Ústřední knihovna koordinuje sběr publikační činnosti interních pracovníků UK, která je v jednotlivých knihovnách vytvářena od roku 1995. Obsahuje výsledky vědeckovýzkumné práce a je podkladem pro jejich předávání do Registru informací o výsledcích výzkumných organizací dle požadavků Rady vlády pro výzkum a vývoj (Paráková, 1998). Sběr citací se realizuje v programu OBD.

Publikace, které vzniknou jako výsledek projektů výzkumu a vývoje, jsou odevzdávány do databáze RIV, a ta je východiskem pro hodnocení výsledků výzkumu a vývoje podporovaného z veřejných prostředků. Hodnotící proces je poměrně komplikovaný a jeho metodika se často mění, což zpracovatelům komplikuje práci a zátěž padá i na ÚkUK jako koordinátora sběru dat na UK. Publikace, která je do RIV oprávněně zařazena, je bodově hodnocena a na základě výsledků jsou pak přidělovány finanční prostředky institucím zabývajícím se vědou a výzkumem, tedy i vysokým školám.

Knihovny sice nemohou odpovídat za výsledky jako takové, ale je na ně přenesena zodpovědnost za jejich odevzdání ve správném formátu, tak aby nebyly z hodnocení vyřazeny.

Vzhledem k tomu, že publikování a jeho bodové hodnocení se stalo zásadním zdrojem financování vědy a výzkumu na vysokých školách, ÚkUK se na tuto činnost maximálně soustředí a velká část metodické podpory ze strany Ústřední knihovny je směřována právě do této oblasti. Nemohu v této souvislosti nevzpomenout kritický názor Konrada Liessmanna (2009, s. 62-63), který na příkladu Immanuela Kanta ukazuje rizika tohoto přístupu k hodnocení vědeckých výsledků, především v humanitních a společensko-vědních oborech.

**Metodická podpora a koordinace knihovnických činností** se omezuje na organizaci porad vedoucích a každoroční shromažďování statistických dat z jednotlivých knihoven.

Statistická data dodaná knihovnami jsou zde sumarizována a odesílána na ÚIV, který je zpracovává. Následně ÚkUK předává vybraná sumarizovaná data a další informace o dílčích knihovnách k dispozici vedení UK pro tvorbu Výroční zprávy UK.

Ústřední knihovna organizuje porady vedoucích knihoven průměrně jednou ročně, což není pro operativní řešení problémů ideální a knihovny pociťují nedostatek informací o aktuální problematice řešené ÚkUK. Většina komunikace probíhá v rámci e-mailové konference a individuálních e-mailových kontaktů a často se následně ukáže, že řada společných problémů, které se mohly řešit jednotně a tedy efektivněji, se řeší zbytečně na několika úrovních. Navíc dochází o oslabování osobních kontaktů, které jsou přitom pro účinnou spolupráci nezbytné.

I proto, že jsou knihovny UK podle zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb, u MK ČR evidovány jako jeden subjekt, nemohou v řadě situací vystupovat samostatně a silnější podpora ze strany vedení UK a tím i ÚkUK by bylo žádoucí.

### **3.2.2 Ústav výpočetní techniky UK**

ÚVT zajišťuje řadu činností pro univerzitu nezbytných, mj. provoz webového serveru UK, rozvoj, provoz a údržby informačního systému UK, především studijního informačního systému, centrální autentikační služby ale i dalších aplikací, mezi nimi i knihovnických (Univerzita Karlova, 2011a).

Posláním Oddělení knihovnických aplikací ÚVT je (Univerzita Karlova, 2011b):

- stanovení celouniverzitní strategie v knihovnické části IT a její naplňování v souladu s Dlouhodobým záměrem UK v Praze, část Věda a výzkum, odst. d
- podpora knihoven UK v oblasti IT
- koordinace celouniverzitních knihovnických IT projektů
- návrhy, realizace a provoz celouniverzitních informačních bran a portálů, integrace elektronických informačních zdrojů pro studium, vědu a výzkum
- kooperace s fakultami a dalšími součástmi při vytváření digitálních dokumentů, včetně dokumentů reprezentujících 3D objekty
- zpřístupňování a správa vybraných digitálních sbírek
- provoz knihovních služeb pro univerzitní veřejnost

V rámci knihovních služeb provozuje ÚVT webové stránky <http://kis.is.cuni.cz/>, kde jsou shromažďovány a zpřístupňovány informace nejen pro veřejnost, ale také interní pro knihovníky UK.

Jak už bylo zmíněno, knihovny UK jsou sice evidovány jako jedna instituce, resp. systém knihoven, ale reálně je každá z nich řízena a financována příslušnou fakultou či součástí UK. Znamená to mj., že personální zajištění, rozpočet, prostorové podmínky atd. jsou zcela v kompetenci těchto součástí UK. Ještě na počátku tisíciletí měly knihovny systému KaSVI UK vlastní průkazy uživatele, poměrně nekompatibilní výpůjční řády a zcela rozdílnou úroveň služeb. Díky automatizovaným knihovním systémům a rozvoji dalších technologií nicméně docházelo k posilování spolupráce jednotlivých knihoven a do jejich činnosti významně vstupuje ÚVT UK, původně především jako pracoviště pro technickou podporu.

V souvislosti se souborným katalogem UK začala veřejnost vnímat knihovny UK víc jako celek a jejich rozdílné podmínky pro poskytování služeb působily stále nepatříčněji. Pro zájemce bylo komplikované zjistit, za jakých podmínek může využít služby té které knihovny. Stoupal tedy tlak na postupné sjednocování podmínek a pravidel.

Systém T-Series (původní Tinlib) byl ještě zcela ve správě jednotlivých knihoven, které měly vlastní instalace a vytvářely své lokální katalogy a souborný katalog byl budován dávkovým importováním záznamů, které se do souborného katalogu dostávaly se zpožděním, informace o stavu výpůjček nebyly zpočátku online, přístupové rejstříky byly nejednotné a výskyty záznamů byly multiplicitní, což bylo pro uživatele velmi nepřehledné. Také personální a finanční náklady na tvorbu katalogu byly poměrně vysoké a tento systém kladl také větší personální a finanční nároky i na jednotlivé knihovny. Kromě systému T-Series byly v knihovnách UK instalovány ještě 2 systémy – Aleph 300 (Přírodovědecká fakulta, dále PŘF) a Clavius (knihovna IZV) což představovalo určité komplikace při tvorbě souborného katalogu i navzdory dodržování knihovních standardů. V souvislosti s postupným utlumováním vývoje původní aplikace T-Series bylo zjevné, že je třeba uvážit změnu automatizovaného knihovního systému, který by byl centralizovaný a neplnil jen funkci souborného katalogu, ale realizovaly by se v něm všechny standardní knihovní procesy. Vzhledem k tomu, že na PŘF bylo v roce 2003 rozhodnuto o upgrade systému Aleph 300 na systém 3. generace, Aleph 500, byla tato verze využita jako základ centrálního knihovního systému (dále CKIS) na celé UK (Baranayová, 2008). ÚVT nabídl knihovnám zajištění konverze z T-Series do Aleph 500 včetně zajištění financování potřebných licencí.

Část knihoven tuto nabídku velmi uvítala a byl stanoven harmonogram přechodu na nový systém. V roce 2004 přistoupily (ještě k verzi 14) vedle knihoven PŘF ještě 3 menší knihovny, jako první Knihovna Evangelické teologické fakulty. V roce 2005 již k nové verzi 16 přistoupilo šest knihoven (také areálová Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích). Všechny konverze probíhaly dle očekávání a celý proces byl ukončen v roce 2008 konverzí knihovny Centra teoretických studií a obou knihoven ÚkUK – EDIS a Depozitáře Lešetice.

V současné době je ve všech knihovnách UK (s výjimkou meziresortního pracoviště CERGE) implementován IKS Aleph 500, verze 20. Jeho moduly jsou už skutečně společným prostředím pro zpracování knihovního fondu a služby knihoven. Aleph poskytuje jednotné prostředí, ale umožňuje dostatečnou „personalizaci“ jednotlivých knihoven. Na rozdíl od T-Series pracují knihovníci skutečně v jednotné bázi, mohou využívat sdílené katalogizace a propojený je i modul výpůjčních služeb, což umožňuje velmi efektivní sdílení informací o uživateli v systému. Teprve s IKS Aleph se knihovny UK staly reálnou sítí knihoven a spolu s opatřením rektora č. 24/2006 (Univerzita Karlova, 2006), jímž byla stanovena povinnost využívat na UK jednotné průkazy uživatelů i pro externí uživatele služeb, byly vytvořeny podmínky pro skutečnou koordinaci činností a služeb knihoven.

Zároveň to byla chvíle, kdy velkou část koordinační a metodické podpory knihoven UK převzal ÚVT. Za situace, kdy byla nutná rychlá dohoda na jednotném přístupu ke zpracování dokumentů v centrálním katalogu, se ukázalo, že nestačí jen funkční technologická stránka v gesci ÚVT, ale musí zde být i rychlá dohoda na koncepčních věcech. Tyto dvě stránky spolu úzce souvisí a spolupráce mezi ÚKUK a ÚVT se nezdála dostatečně operativní. V podstatě na základě tlaku knihovníků fakultních knihoven, převzaly postupně i starost o čistě knihovnickou problematiku správci IKS Aleph na ÚVT.

V rámci pravidelných schůzek k budování CKIS se řešily praktické problémy a nastavení v IKS, docházelo k nezbytnému sjednocení terminologie užívané v OPAC, ale v neposlední řadě i k bližším osobním kontaktům nejen mezi vedoucími knihoven, ale také pracovníky jednotlivých specializací, především katalogizace a služeb. Docházelo a dosud dochází k výměně zkušeností z praxe jednotlivých knihoven.

### **3.2.3 Knihovny a střediska vědeckých informací Univerzity Karlovy**

Univerzita Karlova má v současnosti 17 fakult, každá z nich, s výjimkou nejmladší Fakulty humanitních studií (FHS), má vlastní knihovnu či středisko vědeckých informací. Tato informační pracoviště *„mají rozdílné podmínky a rozdílnou úroveň služeb. Jsou zde jak pracoviště otevřená veřejnosti a orientovaná na služby, tak vnitřně uzavřená. Záleží na osobním přístupu vedení knihoven, do jaké míry jsou ochotné se na nějaké spolupráci a koordinaci dohodnout. Vedení univerzity nijak jednotně knihovny neřídí“* (Matuszková,

2007), jsou zcela samostatná a rozhodovací pravomoci zde má vedení fakult a fakulty je také financují.

Struktura a organizace informačních služeb na UK je rozmanitá, analogicky se strukturou vysokoškolských knihoven popsanou v kapitole 2. Některé fakulty mají jednu knihovnu jak lokálně, tak organizačně (např. teologické fakulty, Právnická fakulta, Pedagogická fakulta a některé další), jiné centrálně řízené dílčí knihovny (např. Matematicko-fyzikální fakulta), další, jako Přírodovědecká fakulta, mají Středisko vědeckých informací, které má vůči knihovnám na katedrách podobný vztah jako ÚkUK vůči knihovnám na UK – má je metodicky vést a koordinovat, přičemž nemá rozhodovací pravomoci. Největší fakulta – Filozofická, má centrální zpracovatelské pracoviště, v posledních letech buduje centrální knihovnu a snaží se sjednotit své katederní knihovny nejen metodicky, ale i prakticky. Tyto sjednocující procesy (nejen na FF) však leckdy narážejí na neochotu kateder a dalších dílčích pracovišť vzdát se svých lokálních knihoven. Ojedinelá svou organizací je areálová knihovna UK – Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích, která slouží 4 pracovištím a ty se také podílejí na jejím financování. Této knihovně se budu podrobně věnovat v další kapitole práce.

Speciální knihovnou je také knihovna CERGE (Center for Economic Research and Graduate Education), což je společné pracoviště UK a Národohospodářského ústavu AV ČR. Podle vzoru amerických univerzit poskytuje pouze postgraduální vzdělání v ekonomice. Studuje zde velké množství zahraničních studentů a studium probíhá v angličtině. Knihovna CERGE používá knihovní systém OLIB a není zapojena do CKIS UK.

Vedle zmíněných knihoven spravuje na UK svůj knihovní fond ještě několik dalších pracovišť.

Knihovna Archivu UK shromažďuje odbornou literaturu a další informační zdroje k dějinám školství a vzdělanosti se zvláštním zaměřením na dějiny Univerzity Karlovy a odebírá úplnou produkci univerzitního nakladatelství Karolinum (Univerzita Karlova, 2011c).

Menší, nicméně veřejnou knihovnu má také Centrum pro teoretická studia UK, její fond je součástí CKIS, ale stav výpůjček titulů, které slouží primárně vědeckým pracovníkům Centra, není online.

Jak bylo naznačeno, personální zajištění ÚkUK neumožňuje, aby veškerá komunikace mezi knihovnami na UK byla zprostředkována a moderována Ústřední knihovnou. Probíhá také přímá komunikace mezi jednotlivými knihovnami a jejich vedením i zaměstnanci. Většinou jde o neformální konzultace k praktickým problémům, které knihovny řeší, ať se jedná služby, komunikaci s vedením fakult, zkušenosti s nejrůznějšími firmami, institucemi atd. Častěji spolu pochopitelně komunikují knihovny oborově blízké, které mají například zájem o stejné informační zdroje, ale není to pravidlem.

V některých případech je tato neformální komunikace povýšena na oficiální spolupráci při řešení nějakého projektu, který knihovny společně podávají. Jde vlastně o jakési pseudokonsorcium v rámci instituce, kdy se jedna z knihoven rozhodne podat nějaký projekt, např. do programu FRVŠ a přizve k účasti další knihovny.

Z výše uvedeného je patrné, že ani jeden z vrcholů zmiňovaného trojúhelníku nemůže rozhodnout o dalším vývoji knihovních služeb na UK a vše musí probíhat na základě vzájemné dohody, což někdy způsobuje jisté problémy a často prodlení.

V dalších částech práce se budu podrobněji věnovat CKIS a spolupráci v oblasti elektronických informačních zdrojů, jako základním osám spolupráce.

### **Knihovny UK v grafech a číslech**

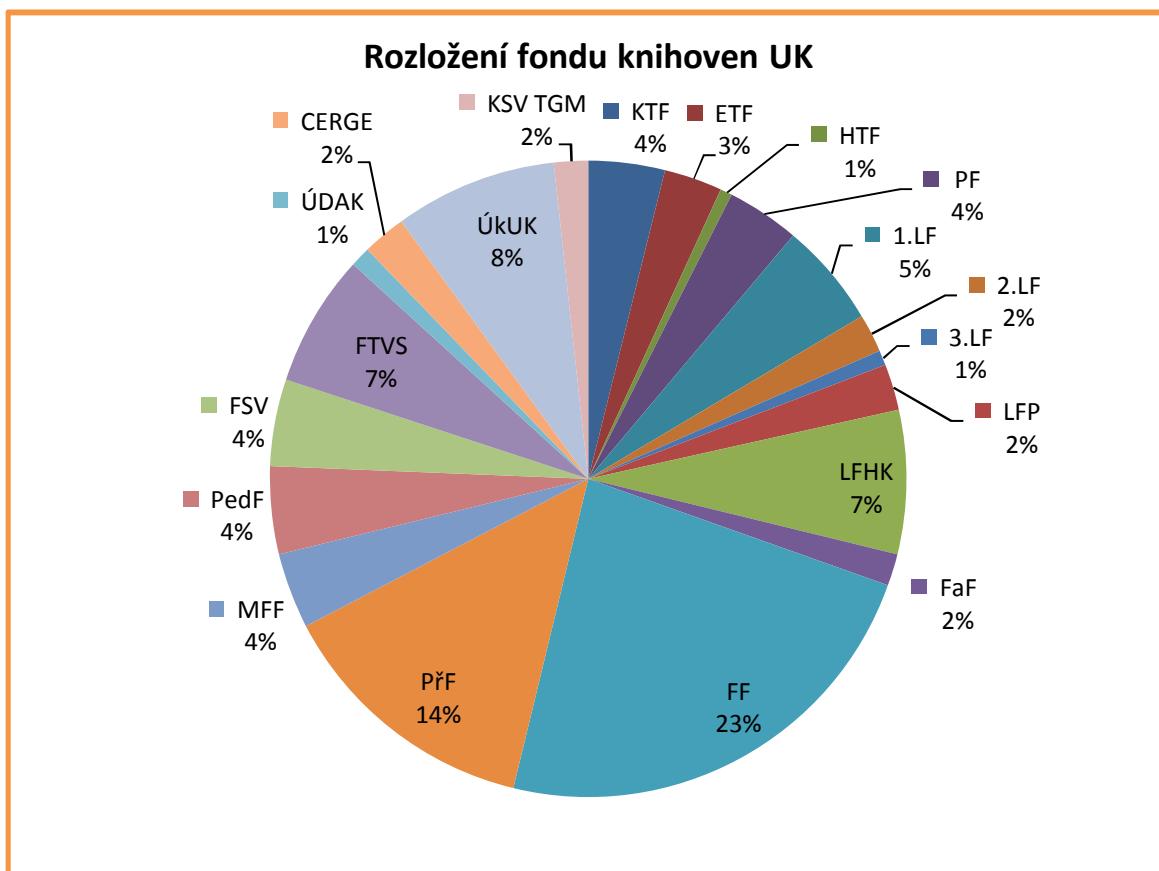
Z Výroční zprávy za rok 2009 (Univerzita Karlova, 2010a) lze zjistit, že v roce 2009 hospodařily knihovny UK s celkovou částkou 23 961 tisíc na akvizici, která zahrnuje jak peníze z rozpočtů, tak z účelových dotací (grantů) a doplňkové činnosti. Rozložení ukazuje tabulka seřazená od nejvyšší částky po nejnižší. Částka v kolonce ÚkUK je celá investována do EIZ.



**Tabulka 1 - financování akvizice knihoven UK v roce 2009**

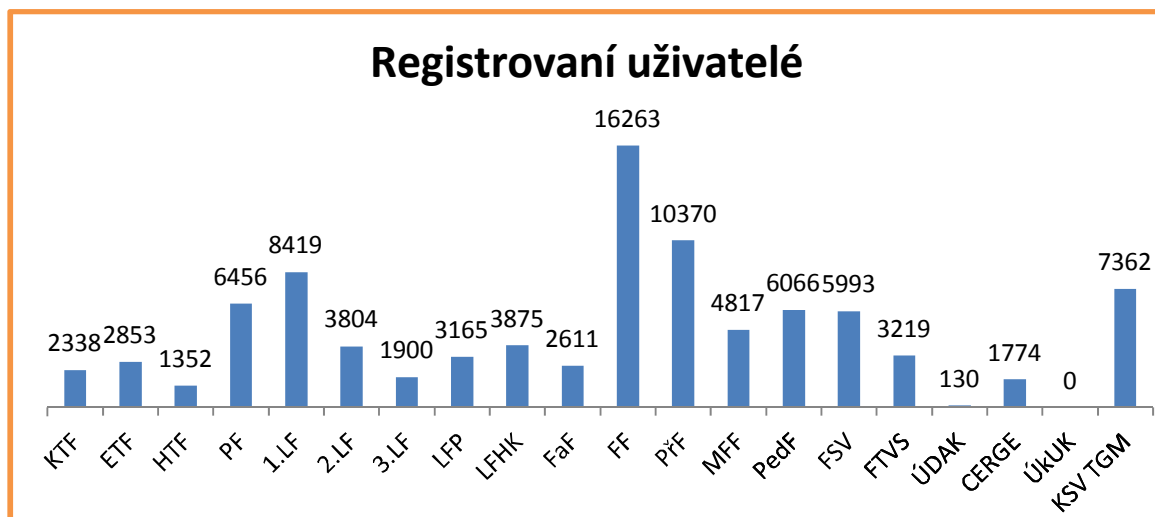
<b>Dílčí knihovna</b>	<b>Celková částka v tis.</b>	<b>Z rozpočtu</b>	<b>Z účelových dotací</b>	<b>Z doplňkové činnosti</b>
ÚkUK	32967	0	32967	0
PřF	22283	7086	15146	51
MFF	10665	2600	8065	0
FF	7158	2667	4491	0
1.LF	3584	697	2887	0
LFP	2951	1553	645	753
LFHK	2540	1504	1007	29
PF	2492	2174	318	0
3.LF	2195	396	1778	21
FSV	2171	800	1371	0
KSV TGM	2064	886	1178	0
2.LF	1891	1639	252	0
CERGE	1628	52	1576	0
PedF	1256	1080	176	0
ETF	1201	120	1081	0
FaF	1200	1200	0	0
FTVS	1000	0	1000	0
KTF	450	150	300	0
HTF	278	149	129	0
ÚDAK	166	6	160	0

Knihovny UK spravují celkem 4 660 tisíc knihovních jednotek, jejich rozložení podle jednotlivých knihoven ukazuje graf.



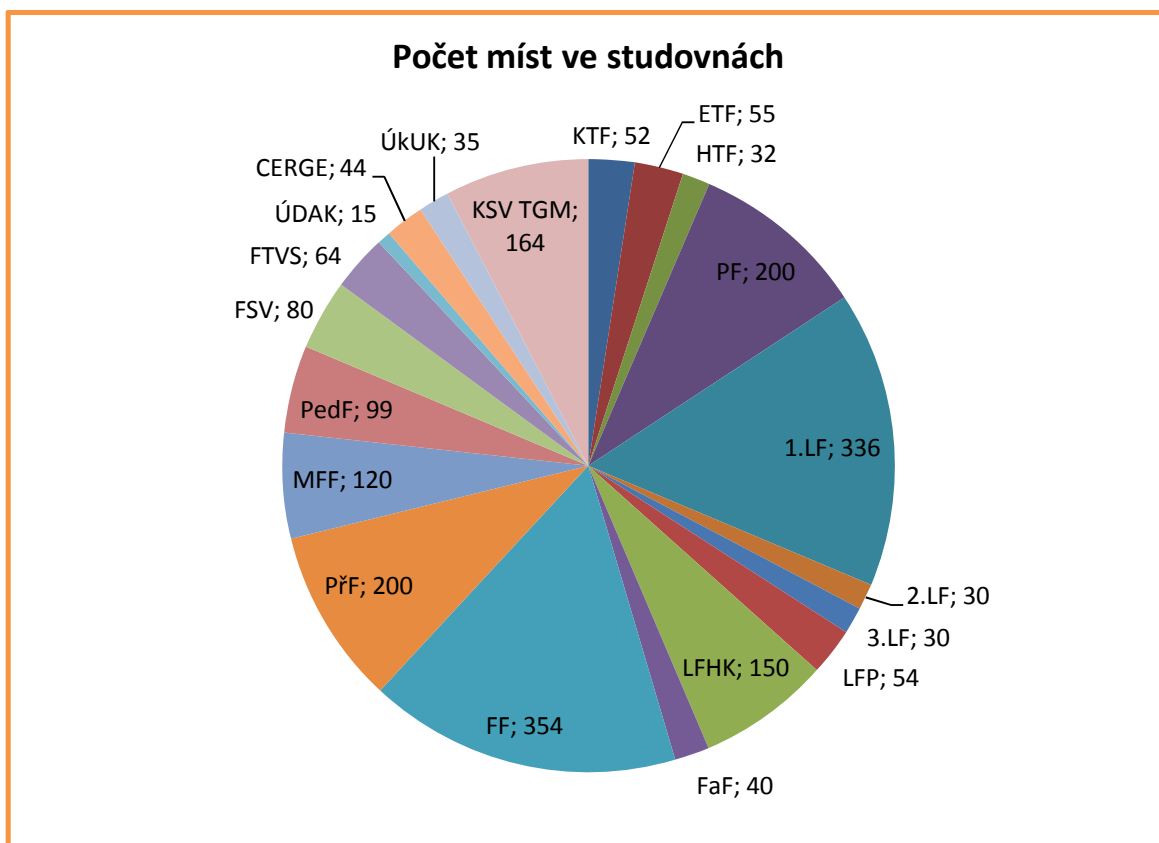
Graf 1 - objem fondu v knihovnách UK

Celkově je v knihovnách UK registrováno 93 tisíc uživatelů – jde o součet registrací v dílčích knihovnách, takže pokud je uživatel registrován v několika, počítá se každá registrace. Rozložení ukazuje graf č. 2.



Graf 2 - registrovaní uživatelé v jednotlivých knihovnách UK

Celkový počet míst ve studovnách knihoven UK v roce 2009 byl 2154.



Graf 3 - studijní místa v knihovnách UK

### 3.3 Společný základ systému knihoven UK

#### 3.3.1 Zpřístupňování EIZ

Podle české terminologické databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV) je termín elektronický informační zdroj ekvivalentem termínu elektronický zdroj a je definován jako *„informační zdroj, který je uchováván v elektronické podobě a je dostupný v prostředí počítačových sítí nebo prostřednictvím jiných technologií distribuce digitálních dat (např. na discích CD-ROM). V bibliografickém popisu elektronických zdrojů se používá tohoto termínu pro obecné označení druhu dokumentu.“* (Celbová L., 2003). Zahrnuje tedy jak zdroje zpřístupňované online, tedy interaktivně, tak offline. Mezi elektronické informační zdroje tedy lze zahrnout i dokumenty na pevných nosičích jako jsou CD-ROM nebo DVD-ROM. Patří mezi ně jak zdroje volně dostupné na internetu, tak EIZ placené, knihy či odborné časopisy v elektronické verzi a databáze podléhající licenčním ujednáním. Především tyto online EIZ, zajišťované na základě licencí, tudíž zdroje, ke kterým se uživatel nedostane, aniž by je instituce zajistila, mám v následujícím textu na mysli.

EIZ produkuje a poskytuje řada subjektů, nejen vydavatelé primárních dokumentů (nakladatelé, odborné společnosti), ale také provozovatelé databázových služeb - databázová centra a agregátoři. Tyto dva termíny jsou v TDKIV považovány za ekvivalent a definovány jako: *„instituce umožňující obvykle na komerční bázi uživatelům online přístup k centralizovaným informačním zdrojům nakupovaným od různých producentů, nejčastěji ve formě databází. Typickými informačními procesy jsou agregace a průběžná aktualizace zdrojů, online vyhledávání a zpřístupňování elektronických dokumentů. Přidaná hodnota spočívá v soustředění zdrojů do jednoho místa, v sjednocení uživatelského rozhraní včetně dotazovacího jazyka a v dalších poskytovaných službách (např. dodávání dokumentů)“* (Kučerová, 2003). Dalšími producenty a poskytovateli (často zároveň) mohou být knihovny a další informační instituce, instituce státní správy a samosprávy. Producenti a tvůrci informací a informačních systémů jsou spolu se zprostředkovateli, poskytovateli a uživateli informací základními subjekty informačního průmyslu (Papík, 2011, s. 71-73).

Knihovny jsou často zprostředkovatelem informací s odpovědností za autorská práva. Nakupují a zpřístupňují svým registrovaným uživatelům informační zdroje a musí dbát na dodržení licence, kterou od vydavatele, producenta či agregátora obdržely. Zákonná licence dovoluje knihovnám půjčovat tištěné knihy, ale neumožňuje tytéž knihy zpřístupňovat zdigitalizované.

Knihovny vysokých škol získávají EIZ především od producentů, tj. vydavatelů, ale také např. neziskových organizací jako je JSTOR a agregátorů, tj. komerčních firem (EBSCO, ProQuest), které provozují komplexní informační systémy s uživatelsky přístupnými nástroji vyhledávání a tudíž jsou přívětivé pro koncové uživatele (Papík, 2011, s. 74-75).

Způsob získání online EIZ může být dvojitý:

1. trvalý nákup
2. předplatné

Existuje ještě způsob transakčního přístupu, kdy se platby realizují na základě uskutečněných transakcí (Albertina icome Praha, 2003), typický pro databázová centra, ale ten knihovny VŠ obvykle nevyužívají.

**Trvalý nákup** je častější u elektronických knih, obvykle jde o jednotlivé tituly, méně často o balíčky připravené vydavateli či producenty. Trvale se také kupují archivy odborných časopisů. Výhodou je trvalý přístup ke zdroji, cena však bývá pochopitelně vyšší a obvyklý je také roční poplatek tzv. hosting fee. Zdroj zůstává na serveru dodavatele a knihovna hradí jeho údržbu. Pokud by instituce přestala platit poplatky, měla by mít nárok na archivní kopii ovšem bez dalších služeb (jako je hypertextové prohledávání).

**Předplatné** se využívá u kolekcí knih, kdy obsah těchto kolekcí bývá proměnný a na základě různých parametrů (např. statistika užití) bývají některé tituly vyřazovány a jiné přidávány. Není tedy jistota trvalé dostupnosti titulu, a to ani v případě, kdy se zdroj předplácí opakovaně.

Běžné je předplatné elektronických časopisů, a to jak v kolekcích, tak jednotlivých titulů. Obvyklé bývá, že v době, kdy je časopis předplácen, má knihovna přístup i do starších

(tehdy nepředplácených) ročníků, bývá to cca 10 let. Ve chvíli, kdy je předplatné ukončeno, zůstane instituci přístup jen do těch ročníků, které skutečně předplácela.

EIZ na UK se z hlediska rozsahu přístupu dělí na 3 skupiny:

1. celouniverzitně dostupné EIZ
2. EIZ dostupné na několika fakultách
3. EIZ, které si předplácí jen 1 fakulta či dokonce katedra (ústav, institut)

Nejjednodušší by samozřejmě bylo, aby všechny zdroje byly dostupné všem studentům a zaměstnancům UK. Bohužel většina producentů EIZ stanovuje cenu přístupu na základě počtu studentů a akademických pracovníků školy, obvykle se používá se zkratky FTE (Full-time equivalent). Cena předplatného databází pro celou UK je na základě tohoto principu vyšší, než pouze pro určitou část UK, přestože využívanost by patrně vzhledem k oborovému rozdělení výrazně nestoupala. V řadě případů se tedy na společném předplatném domlouvají pouze oborově blízké fakulty, případně si databázi předplácí pouze jedna fakulta. To pak často komplikuje technické zajištění přístupu pro oprávněnou skupinu uživatelů. Záleží totiž nejen na technologii používané na UK, ale také na rozhraních a technických možnostech producentů.

Trochu jiná situace je u předplatného jednotlivých titulů časopisů, kdy velká část vydavatelů stanovuje cenu předplatného buď pro jednotlivce, nebo pro instituci, přičemž velikost instituce už většinou nehraje roli, a je tedy možné časopisy zpřístupňovat celouniverzitně.

Cenová politika při nákupu jednotlivých elektronických knih je také trochu jiná, nejčastěji si kupující vybírá mezi možnostmi jednoho současného přístupu ke zdroji a neomezeným počtem současných přístupů, kdy levnější je pochopitelně první varianta, a počet FTE také nehraje roli. Producenti elektronických knih se brání zneužití svých titulů a nepovolují stažení celé knihy ani její vytištění jako celku. Většinou je však možné tisknout jednotlivé kapitoly, případně stanovený počet stran. V případě knihoven nemá smysl uvažovat o nákupu online verze zpřístupněné na jednom PC, kdy je sice cena nižší, ale jde o pouhé

stažení titulu na konkrétní nosič a neumožňuje tedy uživateli využít komfort vzdáleného přístupu ani hypertextových odkazů.

Při plánování a získávání EIZ je obvyklé, že ceny produktů nejsou zveřejňovány a je možné je získat pouze na vyžádání.

V této souvislosti je nutné říct, že licenční politika vydavatelů a producentů je různá, vždy je třeba vyjednávat a tato jednání mohou být velmi tvrdá. Za stávající situace je většina zásadních EIZ pořizována na základě účelových dotací MŠMT a jsou pořizovány multilicence pro víc institucí a jednání jsou tedy na bedrech hlavních řešitelů grantů, kteří komunikují se zástupci zúčastněných institucí. Při tvorbě konsorcií nejde jen o úsporu peněz, ale také lepší pozici při vyjednávání.

Některé EIZ knihovny (fakulty) hradí z institucionálních rozpočtů nebo rozvojových projektů fakult a na základě licenčních smluv zpřístupňují pouze pro své členy. Pro zájemce mimo příslušnou fakultu je většinou na základě licence možné, je-li registrován v příslušné knihovně, zpřístupnit zdroj přímo v knihovně, kde si může pořídit tištěnou kopii v povoleném rozsahu. Licence obvykle dovolují tyto zdroje poskytnout jako meziknihovní službu, ovšem také pouze v tištěné kopii.

Jak zdůraznil při již zmiňovaném workshopu Praktické aspekty hodnocení a výběru EIZ George Machovec, je při výběru EIZ a rozhodování o jejich financování nutné posuzovat jak obsah, tak kvalitu uživatelského rozhraní, dostupnost statistik ve formátu Counter, flexibilitu smluvních podmínek (Kovářová, 2011). Samozřejmostí je využití zkušebních přístupů, pak je ale nezbytné pokusit se o zpětnou vazbu s uživateli. Také je potřeba zjistit, zda obsah již není v jiných dostupných databázích. Tuto možnost dává nástroj pro správu EIZ (tzv. ERM – electronic resource management), ovšem je třeba mít na paměti, že jde o mechanické srovnání titulů zdrojů v databázi, ale ne už například jejich časového pokrytí.

Nakladatelé a producenti s oblibou nabízejí celé **balíčky titulů**, ať už knih nebo časopisů, většinou na základě tematického zaměření. Nákup či předplatné takového balíčku má několik výhod – jednou z nich bývá výhodnější cena za titul, než když se pořizuje zvlášť,

další pak možnost prohledávání většího počtu dokumentů na jedné platformě a v neposlední řadě aktualizace zpřístupňovaných titulů. Naopak nevýhodou může být právě nemožnost ovlivnit přesný obsah balíčku. Je tedy třeba skutečně zodpovědně rozvážit, zda je cena balíčku skutečně výhodná právě pro konkrétní instituci. Někteří nakladatelé a producenti umožňují zákazníkovi vytvoření vlastního balíčku, podmíněného jen určitým objemem financí nebo titulů.

**Archivy časopisů** jsou velmi žádaným zdrojem informací, zvláště v oblasti humanitních a společenských věd, kde informace stárnou pomaleji než v technice a přírodních vědách. V České republice, kde za předchozího režimu nebyly zdaleka dostupné všechny potřebné časopisy a nejsou tu tedy často archivované tištěné tituly, je potřeba dostupnosti elektronických archivů výrazná. V současnosti budují archivy vědeckých časopisů jak jejich vydavatelé, tak například neziskové organizace jako je JSTOR nebo v německém prostředí DigiZeitschriften. V archivech nejsou z pochopitelných důvodů dostupné tituly aktuální, platformy však umožňují linkování do aktuálních ročníků.

Nesmírně důležitým podkladem pro rozhodování o nákupu či předplatném elektronických zdrojů jsou statistiky jejich využívání. Každá zodpovědná instituce by měla být schopná posoudit, zda komfort okamžitého přístupu ke zdroji už není příliš drahý. Zároveň není možné brát v potaz při vyhodnocování využití zdrojů pouze absolutní čísla, je nutné přihlédnout i k velikosti oboru a také jeho přínosu pro oblast vědy a výzkumu v instituci.

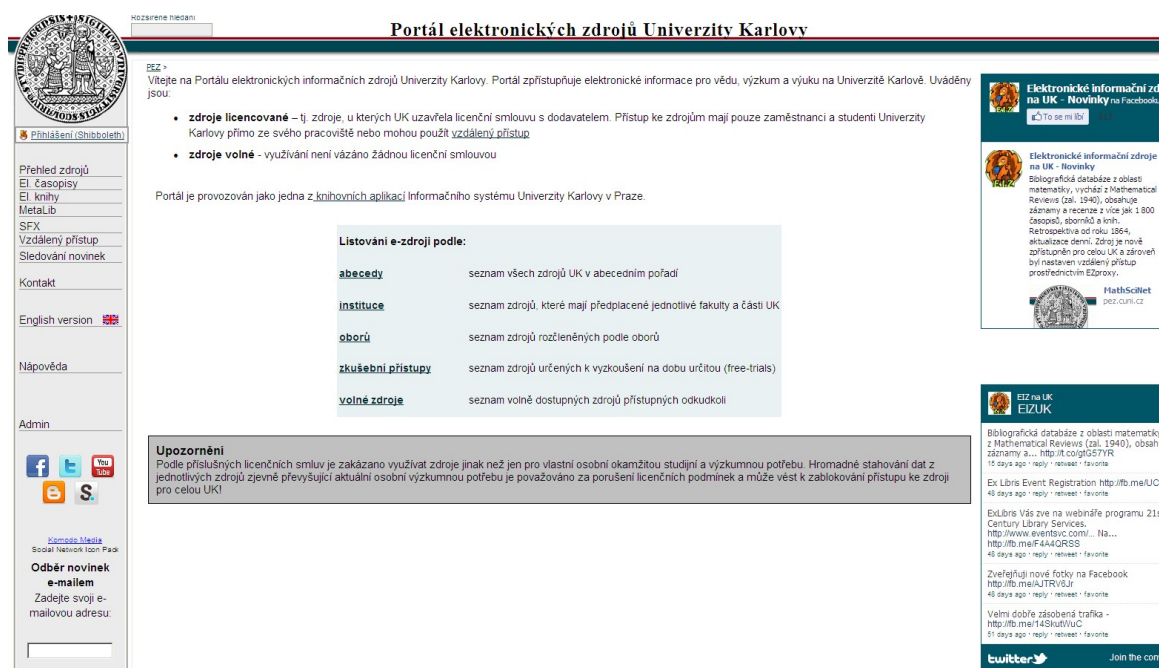
EIZ dostupné na UK jsou zveřejňovány na **Portálu elektronických zdrojů** (dále PEZ) <https://pez.cuni.cz/>, kde jsou i potřebné informace o omezeních přístupu. Portál by měl být místem, které boří hranice – zjednodušuje vyhledání informací a tím i výzkum, vzdělávání, učení a komunikaci (Alteri, Sensiba, 2010, s. 119-120). PEZ je provozován jako jedna z knihovnických aplikací ÚVT ve spolupráci s ÚkUK a podmínkou správnosti a aktuálnosti dat je spolupráce s knihovnami, které ten který EIZ platí. Za obsahovou stránku portálu zodpovídají plátcí uváděných EIZ, zatímco za technologie zpřístupnění ÚVT.



Kromě licencovaných zdrojů s přístupem omezeným na oprávněné uživatele portál uvádí i některé zdroje volné. Jde o výběr spolehlivých zdrojů na základě zkušeností knihovníků.

Na portálu je možné vyhledávat i seznamu časopisů, které jsou zahrnuté v dostupných databázích, i volně přístupných časopisů. Přístupné tituly jsou automaticky generovány a aktualizovány pomocí služby SFX. Časopisy je možné vyhledávat podle řady kritérií, včetně nástroje citation linker, který slouží k dohledání plného textu na základě citace.

Kromě přístupu ke zdrojům poskytuje PEZ i řadu možností sledování novinek a aktualit. Zájemci si mohou vybrat sociální sítě (facebook, twitter), přihlásit se k odběru novinek pomocí RSS kanálu, na video kanálu YouTube jsou uveřejňovány tutoriály k vyhledávacím nástrojům a video nápovědy k vyhledávání v databázích a nechybí ani blog věnovaný EIZ.



Obrázek 1 - vstupní stránka PEZ UK

Jednotlivé tituly obsažené v databázích a dostupné v plném textu jsou také importovány do CKIS. V případě časopisů je využívána technologie SFX. Pro import jsou vybírány pouze tituly licencované, nikoliv tedy volně přístupné, které zájemci najdou i prostřednictvím internetového vyhledávače a k plnému textu se dostanou bez zábran. Bibliografické záznamy knih obvykle poskytuje producent ve formátu MARC21 a pokud jde o trvale

nakoupené tituly, jsou tyto záznamy v katalogu upravovány pracovníky těch knihoven, které titul koupily (Baranayová, 2008a).

### **Vzdálený přístup k EIZ**

Licencované EIZ jsou standardně dostupné na základě povolených IP adres, jejichž seznam producent dostane od instituce v okamžiku nákupu či objednání zkušebního přístupu. Rozsah těchto adres tedy v případě UK zahrnuje právě tu část UK, které má licenci pro přístup ke zdroji. Pro uživatele je však daleko komfortnější možnost přistupovat ke zdroji vzdáleně, tj. mít možnost přihlásit se jako oprávněný uživatel z jakéhokoliv koncového zařízení (nejen PC, ale i mobilu, tabletu atd.).

Vzdálený přístup je umožněn na základě proxy serveru a centrální autentizační služby UK, která ověří totožnost uživatele včetně jeho afiliace k fakultě. Pro autentikaci uživatelů je používána technologie shibboleth.

Vzhledem k počtu oprávněných uživatelů EIZ na UK, různým licenčním ujednáním, snaze o zpřístupnění EIZ různým způsobem, z různých míst a nehomogennímu prostředí různých webových prohlížečů, se bohužel poměrně často objevují určité nestandardnosti a chyby, které jen obtížně uhlídají sami knihovníci a správci EIZ a PEZ. Je nezbytná spolupráce s uživateli a je nutné je nabádat k této spolupráci a vést je k tomu, aby v případě neúspěšné snahy o přístup k EIZ kontaktovali knihovnu nebo správce PEZ. Pokud je chyba na jejich straně, knihovníci jim pomohou ji odhalit a v případě, že je chyba na straně systému, přispějí k dřívějšímu řešení.

Pro správu EIZ je na UK využíván ERM systém Verde, v němž jsou evidovány všechny EIZ, všech součástí UK a na základě těchto informací jsou pak zpřístupňovány v ostatních knihovnických aplikacích. Evidovat EIZ mohou jak proškolení knihovníci v dílčích knihovnách, tak na vyžádání pověření pracovníci ÚVT. V KSV TGM jsme zpočátku volili samostatnou evidenci, postupně se však ukázalo, že vzhledem k poměrně náročnému systému je lepší nechat zápis na odbornících. Podmínkou fungování celého systému zpřístupňování EIZ je skutečně všechny změny v odběrech a nákupech nahlásit.

Další z knihovnických aplikací na UK je DigiTool, v němž je provozován centrální univerzitní digitální repozitář. Ten je chápán jako soubor služeb, které univerzita členům své komunity nabízí, a to za účelem správy, zpřístupňování a rozšiřování digitálních (born digital) a zdigitalizovaných dokumentů vytvořených na UK členy její komunity (Tesařová, Krbec, 2006). Jeho součástí jsou mimo jiné vysokoškolské kvalifikační práce a historické dokumenty z Archivu UK. Vzniká zde knihovna významných osobností, která mapuje knihovny patřící významným českým osobnostem 19. a 20. století.

Jako paralelní vyhledávač informačních zdrojů je na UK používán software Metalib.

### **3.3.2 Centrální knihovně-informační systém (CKIS)**

CKIS je centrální katalog UK<sup>7</sup>, který pracuje v integrovaném knihovním systému Aleph 500, verzi 20 a skládá se z:

- centrální bibliografická báze, která obsahuje bibliografické záznamy, které byly postupně dávkově naimportovány ze zúčastněných knihoven a následně jsou v CKIS vytvářeny; obsahuje cca 1 270 000 záznamů
- báze Národních autorit, která obsahuje každodenně aktualizované autoritní záznamy báze budované v Národní knihovně ČR
- báze Univerzitní autority obsahuje jmenné i věcné autority, konkrétně tezaury MFF, FF a Eurovoc a volně tvořená hesla, která propadla při konverzi z původních systémů
- Medical Subject Headings (MeSH) česká verze tezauru věcných autoritních záznamů pro lékařství budovaného Národní lékařskou knihovnou v Bethesda, USA
- Teologický tezaurus (CTT) - teologický tezaurus budovaný knihovnou ETF UK
- báze Správa studijní literatury - obsahuje záznamy kurzů, VŠ předmětů, pro každý kurz je uvedena povinná či doporučená literatura s odkazy do bibliografické báze CKS01
- administrativní báze (obsahuje např. záznamy jednotek) - zapojeno je 63 dílčích knihoven fakult a několika dalších pracovišť
- báze MVS (CKS40) obsahuje záznamy odchozích a příchozích požadavků MVS

---

<sup>7</sup> Název Centrální katalog UK se zpočátku nepoužíval proto, aby se nepletl s tehdy ještě existujícím souborným katalogem.

V centrálním systému pracuje 16 fakultních knihoven, KSV TGM, Archiv UK, ÚkUK a Centrum pro teoretická studia. Některé mají ještě dílčí knihovny, tj. knihovny, které mohou mít nastavené vlastní parametry, např. otevírací dobu, možnost generování vlastních statistik apod. Každý týden jsou do CKIS importovány záznamy elektronických zdrojů z báze budované ve Verde a příležitostně jsou doplňovány záznamy elektronických knih z externích zdrojů. Údaje ve čtenářské bázi jsou synchronizovány s informačním systémem UK (SUAleph, 2010).

Metodiku, technické řešení a podporu budování hlavních knihovních databází v rámci CKIS zajišťuje ÚVT, konkrétně jeho administrátoři (správci). Ti v souvislosti s budováním systému odvedli mimořádně pozitivní práci i pro sjednocení řady pracovních postupů a knihovních služeb. Nebyl to lehký úkol vzhledem k tomu, že vše muselo být dohodnuto na základě konsensu samostatných knihoven. CKIS má 3 správce, kteří se starají o chod systému a změny nastavení pro dílčí knihovny. Hlavní činnosti pracovní náplně jsou<sup>8</sup>:

- Pro výpůjční proces:
  - nastavení kategorií čtenářů/výpůjček
  - změny matic
  - nastavení zavíracích dnů
  - úpravy tiskových šablon
  - zastavení/obnovení tiskových výstupů jako jsou upomínky, upozornění na konec výpůjčních lhůt atd.
- Pro katalog
  - správa jednotlivých modulů Aleph
  - organizace a vedení školení pro jednotlivé moduly Aleph
  - nastavení generování signatur
  - hromadné změny/opravy v bibliografických záznamech
  - nastavení automatických fixů pro přidání polí pro ukládání – např. doplnění podpolí předmětových hesel
  - synchronizace s bází Národních autorit

---

<sup>8</sup> Dle osobního sdělení administrátorky CKIS Mgr. Ireny Baranayové

- odesílání záznamů do SK ČR apod.
- hromadné importy záznamů e-knih a e-časopisů
- generování statistik
- programování (např. importní program pro VŠKP)
- SQL dotazy pro různé kvantitativní výstupy nebo hromadné změny
- správa interních stránek s podporou pro CKIS a webu pro veřejnost
- zodpovídání dotazů uživatelů odeslaných přes OPAC
- prezentace CKIS na konferencích a v odborném tisku

Systémoví knihovníci v dílčích knihovnách řeší průběžné problémy pracovníků knihovny (méně obvyklé situace ve výpůjčním procesu), spouští některé služby, sbírají náměty pro změny nastavení, komunikují se správci systému, mohou generovat některé výstupy včetně základních statistik, starají se o instalace klientů). Ve většině knihoven UK jsou systémoví knihovníci zároveň katalogizátory a funkci systémového knihovníka v zaběhnutém IKS vykonávají na částečný úvazek.

Rozhodnutí vybudovat Centrální knihovnicko-informační systém na UK jako součást celouniverzitního informačního systému, přineslo potřebu sjednocení řady parametrů v IKS. Dosavadní roztržitost v poskytovaných službách sice nezmizela, protože hlavní slovo mají stále fakulty, ale alespoň částečně došlo ke zmírnění rozdílů. Jednou z významných skutečností byla možnost jednotné registrace uživatelů, byť zůstala zachována lokální registrace v knihovnách. Před vznikem CKIS vydávaly knihovny vlastní průkazy uživatele. Od roku 2006 by na základě opatření rektora č. 24/2006 (Univerzita Karlova, 2006) neměly knihovny vystavovat vlastní průkazky, knihovním průkazem je průkaz studenta a zaměstnance UK. Zájemce o služby knihoven, který není členem UK, si může nechat zřídit průkaz externího uživatele služeb UK v některém z výdejních center. Průkaz je nutné zaevidovat v každé z knihoven, kterou má zájem využívat, protože zatím neexistuje jednotný výpůjční řád a v každé knihovně se tedy nejprve musí seznámit s konkrétními podmínkami poskytování služeb a podepsat souhlas.

Proces konverzí z původních systémů byl zahájen v roce 2004 a ukončen v roce 2008 navzdory některým neočekávaným komplikacím dle původního harmonogramu. Bohužel přetrvaly některé nešvary, například roztržitost jmenných a věcných autorit, kterou se

i přes intenzivní spolupráci jednotlivých knihoven nedaří úplně odstranit (Baranayová, 2008).

Jednotný systém znamenal významný zásah do dosavadní praxe knihoven, především v oblasti výpůjčního procesu a katalogizace, což jsou činnosti, které se týkají všech knihoven. Protože jde o skutečně jednotný systém, bylo nezbytné sjednotit metodiku prakticky všech činností, které jsou realizovány prostřednictvím modulů IKS Aleph.

V předchozím systému bylo možné záznamy přebírat, ale nikoliv sdílet. Přebírání proběhlo připojením ke vzdálené knihovně, vyhledáním záznamu a jeho uložením do lokální databáze, kde se pak mohl editovat dle potřeb dané knihovny vcelku bez ohledu na ostatní. Každá knihovna si vytvářela vlastní věcné třídění, standardem nebylo ani využívání jmenných autorit. V IKS Aleph se však vytvoří záznam jen jeden a pak se připojují jednotky. Bylo tedy nutné se domluvit na možnosti či nemožnosti úprav původního záznamu a stanovit jasná pravidla pro úpravu polí záznamu, který vytvořil někdo jiný. Byla definována některá speciální pole, vytvořeny šablony pro různé druhy dokumentů. Přesto se poměrně dlouho nedařilo zabránit tvorbě multiplicitních záznamů, navzdory tomu, že Aleph při ukládání duplicitního záznamu varuje a při dodržování všech standardů a interních dohod by více záznamů jednoho titulu téhož vydání nemělo vznikat. Další multiplicity vznikaly při konverzi dalších knihoven do CKIS a dosud se je nepodařilo z katalogu zcela vymýtit. Deduplikace mohou dělat pouze proškolení knihovníci a je třeba, aby byli velmi pozorní při slučování bibliografických záznamů a jednotek pod jeden záznam. V systému Aleph jsou integrovány nástroje na automatické deduplikace, ale pracují na úkor kvality záznamů. Z tohoto důvodu jsou odstraňovány ručně (Baranayová, 2008) a tento proces probíhá pomaleji a ještě nebyl ukončen.

Dalším problémem byl neadekvátní počet hesel věcného třídění vzniklý pod jedním záznamem právě proto, že v knihovnách bylo zvykem používat vlastní tezaury a soubory hesel a nějakou dobu trvalo, než byly ochotny se přizpůsobit. Takový záznam v OPAC pak vypadal zcela nepochopitelně – totéž slovo se v něm vyskytovalo několikrát, protože v záznamu bylo uvedeno v různých polích věcného třídění nebo bylo použito z různých tezaurů. Teprve v roce 2010 došlo na poradě CKIS k dohodě o závazném prioritním

používání hesel národních věcných autorit (CZENAS) a teprve pokud v tomto tezauru není odpovídající oborové heslo, použijí se další 3 schválené hesláře – MeSH (pro lékařské obory), CTT (pro teologii) a MFF (pro matematiku a fyziku), teprve další v pořadí je tezaurus Eurovoc a předmětová hesla fakult.

Pro jednotky a uživatele pak bylo nutné vytvořit přijatelný počet jednotných výpůjčních kategorií v systému. Hned při tomto kroku se ukázalo, jak komunikačně náročný celý proces budování CKIS bude. Knihovny měly dohromady definovány desítky kategorií jednotek (ale i uživatelů). Jejich zachování nebylo žádoucí z důvodů přehlednosti pro knihovníky a uživatele, ale také z důvodů administrace systému. Po diskuzi byl nastaven rozumný počet kategorií (10 pro jednotky a 12 pro uživatele) s tím, že každý název kategorie může každá knihovna naplnit vlastním obsahem. Z toho vyplývá, že uživatelé se bohužel nemohou spolehnout na to, že např. jednotku s označením „běžná výpůjčka 1“ si mohou vypůjčit v každé knihovně za stejných podmínek. Tento stav není z uživatelského hlediska ideální, ale v daném okamžiku asi jediný možný.

Každý uživatel má v CKIS jedno jedinečné identifikační číslo (ID). Knihovna stáhne záznam uživatele z informačního systému UK do lokální báze a přidělí mu vlastní kategorii. Toto nastavení pak umožňuje definovat úroveň služeb pro různé kategorie uživatelů tak, jak knihovny potřebují. Pozitivem společného výpůjčního protokolu je možnost odhalit problémové čtenáře, ale je na druhou stranu jde opět o oblast nezbytné domluvy na řadě parametrů. Jedním z nich je například míra promíjení určitých prohrěšků v jiné knihovně. IKS hlásí knihy s prošlou výpůjční lhůtou, případně dlužné částky a vzájemná spolupráce knihoven přispívá k jejich vymáhání, ale odmítnout výpůjčku kvůli krátkému prodlení ve vzdálené knihovně, by zase nebylo příliš vstřícné k uživatelům. Navíc každá knihovna přistupuje ke svým hříšníkům různě a dohoda o tom, kdy už nepromíjet také nebyla snadná.

Kromě modulu výpůjček a katalogizace využívají některé knihovny i modul akvizice a seriály a modul MVS. I pro tyto moduly bylo nutné stanovit jednotné postupy v dílčích částech. Na základě dohody všech dílčích knihoven byla upravena i úvodní vyhledávací stránka OPAC.

Pro komunikaci v problematice CKIS jsou využívány pravidelné porady (v posledních letech, kdy je systém stabilizován, obvykle 2x ročně). Na poradách jsou knihovny informovány o novinkách ze strany administrátorů systému, ale rovněž si navzájem vyměňují zkušenosti a sdělují novinky z praxe. Často dochází ke vzájemné inspiraci a je velmi potěšující, že převažuje atmosféra spolupráce před konkurencí. V rámci CKIS byla zřízena elektronická konference, webové stránky jsou pravidelně aktualizovány a v interní části mohou knihovníci najít všechna pravidla, dohody, návody a zápisy ze schůzek.

Pozitivem přechodu knihoven k systému Aleph je také zapojení většího počtu knihoven UK do projektu Souborného katalogu ČR - monografie. Na UK neexistuje metodický pokyn, jak se mají knihovny ve vztahu k Soubornému katalogu chovat. Záznamy se neodesílají centrálně, protože administrátoři Alephu nemají oprávnění takové rozhodnutí udělat za knihovny, které pokud se k odesílání záznamů připojí, zavazují se tím také ke spolupráci na opravách. Provádět opravy centrálně není za stávajícího personálního obsazení v silách administrátorů. Navíc vedlejším efektem zapojení knihovny do SK ČR může být vyšší počet žádostí o MVS, jak jsme se přesvědčili v KSV TGM, a i tyto povinnosti potom dopadnou na konkrétní knihovnu. Postupně se knihovny přidávaly z vlastní iniciativy. Zatímco před rokem 2006 své záznamy odesílaly pouze knihovny Přírodovědecké fakulty (které už dříve pracovaly v systému Aleph) a dále knihovny ETF, KTF a Právnické fakulty, hned v roce 2006 se připojila jinonická areálová knihovna, v roce 2011 je to o 7 přispívajících víc (všechny tři pražské lékařské fakulty, Pedagogická fakulta, Filozofická fakulta a ÚkUK – depozitář Lešetice) a dalších 2 knihovny (FSV a LFHK) se chystají připojit a už poslaly testovací záznamy (Příbramská, 2011). Je tedy naděje, že časem budou všechny knihovny UK do souborného katalogu zapojeny.



## **4 Analýza Knihovny společenských věd TGM v Jinonicích**

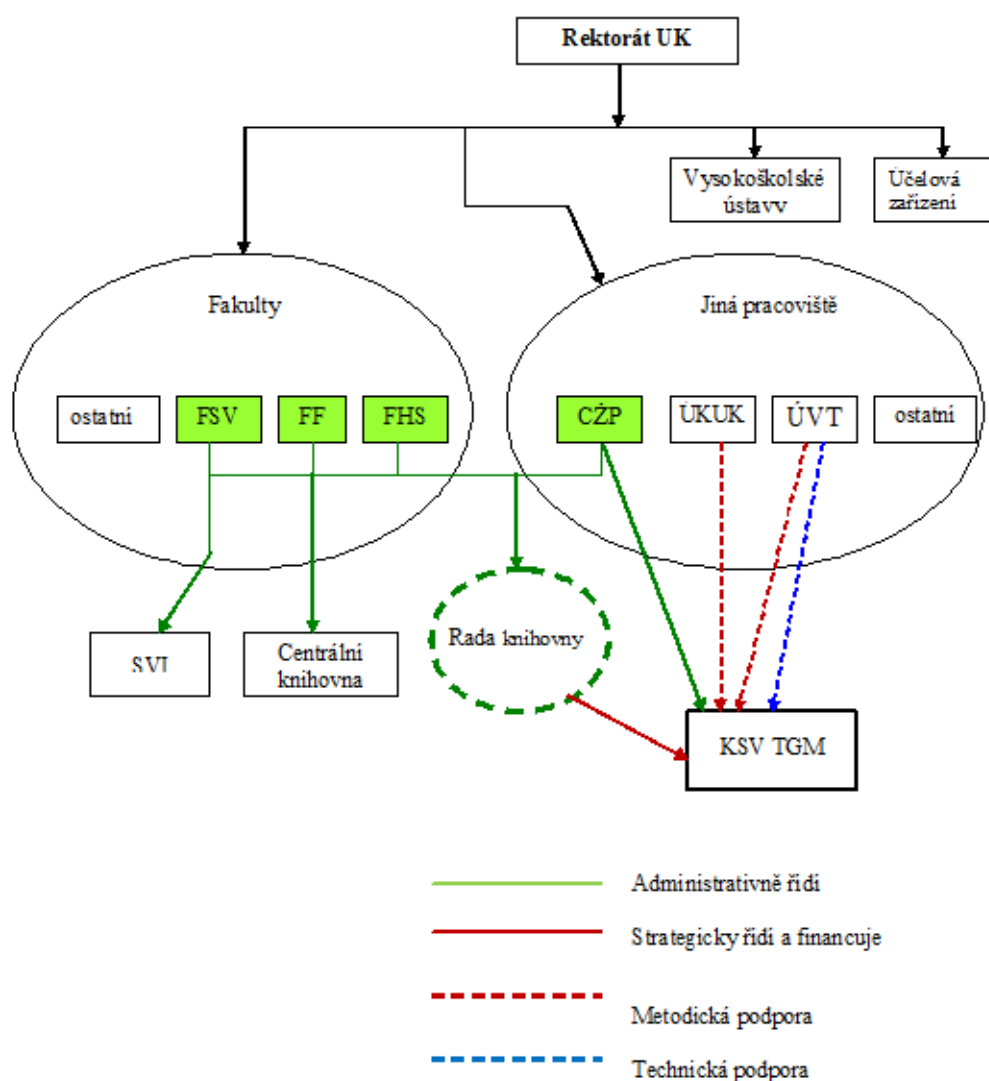
### **4.1 Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích**

#### **4.1.1 *Řízení, organizace a financování***

Knihovna společenských věd TGM v Jinonicích vznikla v roce 2000. Její postavení mezi knihovnami na UK je ojedinělé, protože není fakultní knihovnou, jak je obvyklé, ale jde o knihovnu areálovou. UK získala v roce 2000 budovu v novém areálu v Praze 5 v Jinonicích. Do nově získaného prostoru se nastěhovala některá pracoviště tří fakult UK – Fakulty sociálních věd, Filozofické fakulty a z bakalářského Institutu základů vzdělanosti právě vzniklá Fakulta humanitních studií. Ta jediná má v areálu sídlo děkanátu. Dalším nájemníkem v nové budově se stalo vědecké pracoviště UK, Centrum pro otázky životního prostředí (CŽP). Vznikající knihovna měla sloužit všem pracovištím, jmenovitě tedy: Institutu mezinárodních studií FSV, Institutu politologických studií FSV, Institutu sociologických studií FSV, Katedře sociální práce FF, Ústavu politologie FF, Ústavu informačních studií a knihovnictví FF, Fakultě humanitních studií a CŽP. Jejím základem se staly původní knihovny většiny těchto pracovišť (zpočátku s výjimkou Knihovny původního Institutu základů vzdělanosti, která sídlila v Celetné ulici). Celkem šlo asi o 30 000 knihovních jednotek.

Vzhledem k netradičnímu organizačnímu zakotvení, bylo nutné vyřešit zapojení knihovny do struktury UK. Po delších diskuzích mezi zástupci dotčených fakult, CŽP a rektorátem, bylo (i s ohledem na to, že všechny podílející se fakulty měly své původní knihovny) rozhodnuto, že knihovna bude provozována na základě smlouvy mezi FF, FHS, FSV a CŽP a organizačně se stane součástí CŽP a tedy rektorátu. Smlouva o zajištění provozu Knihovny společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích (příl. č. 7) stanovuje způsob financování a řízení knihovny. Na financování se podílejí 3 uvedené fakulty a CŽP dle dohodnutých procentuálních podílů, přičemž jsou rozděleny finance na akvizici, provoz (provozní náklady nezahrnují vodu, energie a úklid, které jsou financovány v rámci celého areálu) a mzdy. Na základě jednání se uzavírá Dohoda o minimálním celkovém objemu finančních

prostředků poskytovaných na úhradu nákladů na provoz Knihovny společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích.



**Obrázek 2 - schéma organizace a řízení KSV TGM**

Pracovněprávní a další agendy jsou vedeny rektorátem UK. Zaměstnanci knihovny jsou zaměstnanci CŽP, přímým nadřízeným ředitele/ky knihovny je ředitel/ka CŽP. Zásadní strategické otázky fungování knihovny a jejího směřování jsou řešeny Radou knihovny, která je zřízena výše uvedenými pracovišti, a rozhoduje i o jejím financování. Toto organizační začlenění knihovny má některé výhody, například relativní nezávislost a také včasnou znalost rozpočtu a tudíž možnost finančního plánování. Zároveň však určitá

nezačleněnost do standardních struktur přináší i nevýhody – například při podávání grantových či rozvojových projektů, které jsou nejčastěji vázány na fakultu.

Knihovna je součástí sítě knihoven UK – takto je také evidována na MK ČR. Stejně jako další knihovny na UK je KSV TGM organizačně samostatná, ale integrovaná do systému knihoven UK a pro poskytování kvalitních služeb je nezbytná spolupráce s dalšími knihovnami UK, Ústřední knihovnou UK a Ústavem výpočetní techniky.

Velikostí fondu se v roce 2009 KSV TGM řadí mezi 20 knihovnami v CKIS na 16 místo, ale v počtu registrovaných uživatelů je na čtvrtém místě v pořadí a v počtu studijních míst na pátém. Stejně tak přírůstek fondu patří k těm vyšším, viz graf (Univerzita Karlova, 2010a, s. 269).



Graf 4 - srovnání přírůstku KSV TGM s knihovnami UK

Ve všech knihovnách UK bylo v roce 2009 realizováno 701 243 výpůjček (včetně prodloužení), z toho v KSV TGM 54 958, tj. 7,8 % (Univerzita Karlova, 2010a, s. 270).

#### 4.1.2 Prostředí

KSV TGM sídlí ve dvou budovách v areálu U Kříže v Jinonicích. Přístup do areálu z centra Prahy je velmi snadný jak hromadnou dopravou, tak autem. Metrem trasy B trvá cesta ze

stanice Můstek 15 minut a od stanice metra Jinonice je areál vzdálen pár minut klidné chůze<sup>9</sup>. Areál UK v Jinonicích je součástí obytného areálu U Kříže. Celý tento komplex architekta Karla Pragera obdržel architektonickou cenu za stavbu roku 1999. Bohužel budova nebyla původně určena pro vysokoškolskou výuku, ale mělo jít o kancelářskou budovu. V projektu tedy nebyla ani veřejná knihovna, ale pouze suterénní archiv. Při změně funkce budovy už mohlo dojít pouze k dílčím úpravám a z toho plynou některé nedostatky především v komfortu pro uživatele, ale i knihovníky.



**Obrázek 3 - budova UK v areálu U Kříže**

Obory, které mají hlavní sídlo v jinonickém areálu, studuje asi 5300 studentů. Knihovna je pro ně velmi snadno dostupná i v přestávkách mezi výukou a neztrácejí tedy čas delšími přechody. Pouze pro část studentů magisterských programů FSV a FHS, které mají učebny mimo areál, je dostupnost komplikovanější.

---

<sup>9</sup> Přesto řada lidí před první návštěvou areálu předpokládá, že jde o těžce dostupnou a vzdálenou část Prahy.

V hlavní budově v přízemí, hned vedle vchodu do areálu UK v Jinonicích, je vstup do výpůjčních prostor (142 m<sup>2</sup>) a následně do suterénu, kde je uložena největší část fondu ve volném výběru. Jde o plochu 229 m<sup>2</sup>. V téže budově má knihovna k dispozici sklad o rozměrech 80 m<sup>2</sup> s kompaktními regály na cca 28 tis. svazků (700 bm polic) a 3 menší prostory o celkových rozměrech asi 30 m<sup>2</sup> pro skladování dosud nezpracovaného fondu (větší dary apod.), vyřazených knih atd.

V přízemí obytné budovy naproti hlavnímu areálu je prezenční studovna o rozměrech 341 m<sup>2</sup>.

Uživatelé se tedy mají možnost volně pohybovat po ploše 712 m<sup>2</sup>. Regály ve veřejných prostorách jsou dimenzovány na cca 70 tisíc svazků, z toho do studovny se může lokalizovat max. 15 tisíc z nich. V obou prostorách jsou uzamykatelné skříňky, kam si uživatelé mohou odložit svrchní oděv a tašky.

Zaměstnanci knihovny mají k dispozici 3 kanceláře. V prostorách hlavní budovy je jedna, kde kromě zázemí pro pracovníky výpůjčního protokolu sídlí sekce katalogizace. V protější budově je pak kancelář ředitelky knihovny a další, větší, kde je pracoviště akvizice, MVS, správy seriálů, správy knihovního systému a zázemí pro pracovníky studovny.

Celkový prostor, který má knihovna k dispozici není malý, problém je spíš v jeho uspořádání a členění. Nutné přechody mezi dvěma budovami jsou nepříjemné především zimy, a to jak pro uživatele knihovny, tak pro zaměstnance. Navíc toto členění klade vyšší nároky na personální zajištění.

Volný výběr v knihovně je rozsáhlý, ale jeho velká část je v suterénním prostoru s nízkými stropy a bez denního světla, což řadě uživatelů není příjemné a studijní místa v tomto prostoru (byť je klidný) nejsou příliš oblíbená. V přízemí je dostatek přirozeného světla, protože celou jižní stěnu tvoří skleněné výlohy, ale pro studium má jiné nevýhody. Je zde lokalizován výpůjční protokol, takže se nelze vyhnout hluchosti a budova není klimatizovaná, takže v teplém a slunečném počasí je tu horko a větrat lze pouze dveřmi a malým větracím oknem. S oprávněnými výhradami uživatelů se také setkává to, že přímo v prostoru knihovny není sociální zařízení.

Prezenční studovna poskytuje mnohem příjemnější prostředí pro studium. Je zde dostatek denního světla a také otvírací okna, takže lze bez problémů větrat. Skleněné výlohy jsou směřované k severu a jižní strana je do zeleně, takže zde nebývá v teplých dnech takové horko. V prostoru je i sociální zařízení. Ani zde však členění neumožňuje udržet absolutní klid. Hluk způsobují mimo jiné kopírky a tiskárny.

#### **4.1.3 *Technika a knihovní systém***

Uživatelům je k dispozici 41 PC z roku 2008 s nainstalovaným operačním systémem Windows XP a všechny jsou připojené k síti Cesnet, kterou UK používá. Ve všech veřejných prostorách knihovny je možnost wifi připojení k síti Eduroam.

Ve studovně i knihovně je po jedné multifunkční tiskárno-kopírce na univerzitní karty a kopírovacím stroji Copia na předplacené Copia karty. Tyto přístroje jsou pronajaté a povinné platby kolektivnímu správci DILIA tedy odvádí pronajímatel. Pro potřeby uživatelů, kteří nemají univerzitní kartu, je možnost tisku na objednávku na malých tiskárnách u obou pultů. Poplatky z těchto přístrojů odvádí kolektivnímu správci knihovna.

Ve studovně je k dispozici samoobslužný skener a přístroje na kroužkovou a kanálkovou vazbu.

Knihovna je vybavena RFID technologií. Čipy jsou implementovány do všech knih, k výpůjčnímu procesu se využívají RFID pracovní stanice. Podrobnosti uvádí článek publikovaný v časopise Ikaros (Baranayová, Matuszková, 2008).

Pro sledování prezenčních užití knih se využívá bezdrátová čtečka čárových kódů. Pro potřeby informačního vzdělávání máme dataprojektor.

Od roku 2005 využívá knihovna plně integrovaný knihovnický systém Aleph 500 – moduly akvizice a správa seriálů, katalog, výpůjčky, MVS a OPAC a přídatný modul ADAM pro vkládání menších digitálních objektů, např. naskenovaných obsahů.

Pro ukládání větších digitálních objektů se používá digitální repozitář – Digitool a pro správu elektronických zdrojů ERM Verde.

## 4.2 Zaměstnanci knihovny

Personální zajištění knihovny je podmíněno mzdovými prostředky, které jsou schvalovány radou knihovny vždy na 2 roky. V době vzniku měla knihovna 5 zaměstnanců na celý úvazek a k dispozici 2 zaměstnance v civilní službě. Po rozšíření o prezenční studovnu bylo nutné navýšit personální stav o zaměstnance studovny. Poté, co byla ukončena povinná vojenská služba, bylo nutné navýšit mzdový rozpočet knihovny natolik, aby nebyly omezeny dosud poskytované služby. Po diskusích byl Radou knihovny schválen počet úvazků a základní knihovnické činnosti, nezbytné pro zajištění chodu knihovny a odpovídajících služeb.

**Tabulka 2 - funkce, úvazky a platové třídy v KSV TGM**

funkce	úvazek	platová třída
vedoucí knihovny	1	8
systémový knihovník	1	7
katalogizace	2	7
akvizice	1	7
E-zdroje a správa webu	1	7
výpůjční pult	3,5	6
Studovna (MVS, správa seriálů)	3	6

Nejde o rigidně nastavené členění. Vedoucí knihovny má dostatek pravomocí upravit rozložení úvazků i upřesnit činnosti dle aktuální potřeby za předpokladu dodržení stanoveného objemu mzdových prostředků a dohodnuté úrovně poskytovaných služeb. Konkrétní pracovní náplně pak mohou být kombinací stanovených úvazků. V některých případech došlo k dočasným, případně i dlouhodobým přesunům ve velikosti úvazků. Například naše systémová knihovnice, která byla maximálně vytížená v době přechodu ze systému T-Series na knihovní systém Aleph, je už nyní natolik zkušená, že stačí tuto práci vykonávat na půl úvazku, nicméně při jakékoliv změně systému by bylo potřeba znovu úvazek navýšit. Tato flexibilita je velmi výhodná, usnadňuje řízení knihovny a umožňuje přizpůsobit se aktuálním potřebám.

Náplně práce zaměstnanců a praxe v září 2011 jsou tyto:

**Výpůjční protokol** zajišťují 4 fyzické osoby se shodnou náplní práce:

- Zajišťování výpůjční služby – výpůjční protokol (registrace uživatelů, upomínky, rezervace).
- Poskytování základních bibliografických a referenčních služeb uživatelům.
- Služby uživatelům související s praktickým chodem knihovny (výdej klíčů od šatních skříněk, základní informace o orientaci v knihovně pro nové uživatele).
- Zařazování fondu, registrace prezenčních výpůjček, fyzický popis, drobné opravy knih.

Součet jejich pracovních úvazků je plánovaných 3,5. Jde o ideální počet osob i stav úvazků, protože zajišťuje bezpečné pokrytí směn v otevírací době, s dostatečným překryvem, který je třeba, aby byly zajištěny ty činnosti z pracovní náplně, které se netýkají přímo výpůjček a vracení knih, tj. práce za pultem, která zahrnuje i základní referenční služby. V době provozu musí být vždy přítomni 2 zaměstnanci výpůjčního protokolu. Tři z těchto zaměstnanců mají vysokoškolské vzdělání mimo obor knihovnictví a jeden středoškolské s maturitou v oboru blízkém.

Nároky na zaměstnance knihovny, především u výpůjčního pultu jsou poměrně velké, hlavně z hlediska rozmanitosti požadavků. Musejí umět anglicky, mít alespoň základní přehled ve společenských vědách, být proškolení v práci s knihovním systémem, ale zvládat i další základní počítačové dovednosti, umět komunikovat a zvládat i stresové situace, být velmi flexibilní a schopní vnímat víc věcí najednou, ale také být fyzicky zdatní, protože řadu hodin nejen stojí za pultem, ale přinášejí dokumenty ze skladu, zakládají stovky knih, dodávají papíry do kopírek a vykonávají i řadu dalších činností, které nelze označit za odborné. Přesto situaci nelze řešit zaměstnáním knihovníka s vyšším platem a k němu pomocné síly s platem nižším. Ve směně musí být dva vzájemně plně zastupitelní knihovníci. Oba musí být schopni poskytnout srovnatelné služby, protože jsou situace, kdy je musí poskytovat zároveň.

Všichni stávající zaměstnanci nastoupili bez praxe, většinou jako studenti či čerství absolventi. Prošli interním školením, absolvovali školení pro práci s knihovním systémem Aleph, získali příslušný certifikát. Všichni jsou schopni se domluvit bez problémů anglicky.

Na zajištění provozu **prezenční studovny**, která je centrem referenčních služeb, se primárně podílejí 3 zaměstnanci, kteří mají dohromady 2,75 úvazku a kromě



referenčních služeb má jeden z nich na starosti správu seriálů (včetně jejich akvizice a katalogizace v IKS Aleph a redakce souborného katalogu EZB) a jeden MVS. Protože je nutné, aby byli ve studovně rovněž vždy přítomni 2 zaměstnanci a je tedy potřeba 4 osob fyzicky, podílí se na zabezpečení provozu studovny i další zaměstnanci (správce e-zdrojů, systémová knihovnice, pracovnice akvizice), kteří jistí provoz v méně frekventovaných hodinách a z větší části při tom vykonávají svou obvyklou pracovní činnost.

**Správa EIZ a webových stránek** knihovny – celý úvazek, jehož hlavní pracovní náplní je tvorba a aktualizace www stránky knihovny a zajištění funkčnosti přístupu k EIZ ve spolupráci s ÚVT. Rovněž poskytuje bibliograficko-informační služby uživatelům, především o EIZ, zodpovídá všechny e-mailové dotazy nebo dotazy z formuláře na webu, které se EIZ týkají. Podílí se na školení uživatelů.

Celý úvazek je věnován i **akvizici** knih jak tištěných, tak elektronických. Pracovnice akvizice zajišťuje komunikaci s pedagogickými pracovišti ohledně výběru titulů, komunikuje s řešiteli grantů i dodavateli knih. Objednávky provádí v modulu akvizice IKS.

Na **katalogizaci** dokumentů s výjimkou časopisů je věnován 1,75 úvazek. Zahrnuje jmenné a věcné zpracování dokumentů domácí i cizojazyčné produkce, zpracování specializovaných fondů (mapy, CD-ROM apod.) včetně VŠKP a potřebných oprav ve studijním informačním systému.

**Systémový knihovník** ve spolupráci se správcí IKS na ÚVT zajišťuje provoz automatizovaného knihovního systému Aleph 500, zavádí nové moduly systému do praxe, stará se o instalace klientů, provádí testování systému pro zkvalitnění služeb knihovny, odesílá požadavky na nastavení systému, generování různých zpráv apod., připravuje statistické podklady na základě dat v systému, provádí školení zaměstnanců knihovny pro práci s knihovním systémem a odborná školení pro uživatele knihovny

Všichni zaměstnanci pochopitelně plní další úkoly vyplývající z aktuálních potřeb knihovny společenských věd v Jinonicích, podílí se na revizích fondu, musí být schopni se zastoupit v případě výpadku některého zaměstnanců, především ve službách.

Okrajově se provádí analytický popis několika časopisů a některých sborníků, je poměrně málo času na informační vzdělávání. To, že se úvazky různě prolínají a mají různý rozsah, je náročnější na koordinaci služeb v rámci různých úvazků.

Vysokoškolské knihovnické **vzdělání** magisterského stupně mají tři zaměstnanci knihovny, bakalářského stupně dva (oba pokračují ve studiu magisterského stupně na ÚISK), čtyři zaměstnanci mají magisterské vzdělání v oboru blízkém zaměřením knihovny (politologie, humanitní vědy, pedagogika), jeden vysokoškolské vzdělání v přírodních vědách, dva bakalářské humanitního směru a dva středoškolské vzdělání.

**Mzdy** v knihovně se řídí vnitřním mzdovým předpisem Univerzity Karlovy. Zařazení do mzdových tříd je určeno katalogem prací pro hospodářsko-správní, technické a odborné pracovníky, třída 6 – 8 zahrnuje knihovnické činnosti, mzdový tarif pro tuto skupinu pak určuje rozpětí mzdy v dané třídě:

6. mzdová třída: zajišťování samostatných odborných knihovnických a informačních činností, které vyžadují spolupráci s dodavateli informačních dokumentů, dalšími knihovnami a informačními středisky. Práce s uživateli - knihovník.

7. mzdová třída: zajišťování a vedení specializovaných odborných knihovnických, informačních a bibliografických činností, které mimo jiné vyžadují znalost cizích jazyků a jsou převážně spojené s použitím automatizovaných systému. Práce s uživateli na úrovni referenčních služeb - knihovník bibliograf.

8. mzdová třída: komplexní zajišťování specializovaných knihovnicko-informačních agend, řízení knihoven. Zajišťování a vedení specializovaných činností, které vyžadují znalosti informačních technologií. Zpracování koncepcí a plánu vývoje knihovních fondů, jejich profilace a koordinace. Zajišťování spolupráce na národní i mezinárodní úrovni. Účast v rezortních, národních i mezinárodních programech pro rozvoj knihoven – vedoucí knihovník, ředitel knihovny.

Podmínka vzdělání pro třídy:

6. - středoškolské s maturitou, vyšší odborné

7. - vyšší odborné, bakalářské vysokoškolské

8. - magisterské vysokoškolské

**Tabulka 3 - mzdové rozpětí v platových třídách**

Třída	6	7	8
Dolní hranice v Kč	12 000	14 000	16 000
Horní hranice v Kč	17 000	21 000	24 000

Pracovníkovi může být přiznán osobní příplatek až do výše 100 % jeho mzdového tarifu.

Vnitřní mzdový předpis tvoří základní zákonný rámec odměňování, ale skutečná výše mzdy zaměstnanců závisí na domluvené výši příspěvku fakult na mzdy na konkrétní kalendářní rok. Touto konkrétní sumou se pak řídí ředitel/ka knihovny při stanovování základní mzdy a ovlivňuje možnost poskytování osobních příplatků. Možnost udělování odměn je také závislá na celkovém objemu mzdových prostředků a jejich čerpání v průběhu roku. Průměrná hrubá měsíční mzda včetně odměn byla v roce 2010 89 % z celorepublikové průměrné mzdy, ale jen 71 % pražského průměrného platu.

V letech 2003-2004 proběhl v ČR průzkum (Richter, Houšková, Hejhálková, 2005) s cílem analyzovat věkovou a vzdělanostní strukturu pracovníků různých typů knihoven. Tato analýza už je poměrně stará, nicméně jsem aplikovala některé zjišťované parametry na KSV TGM. Vysokoškolské knihovny (nebo jejich části) zaměstnávali v průměru cca 11,6 zaměstnance (přepočteno na úvazky). V tomto parametru je tedy KSV TGM lehce nad tehdejším průměrem.

Knihovní fond vysokoškolských knihoven obsahoval průměrně 157 tis. knihovních jednotek, knihovna obsluhovala v průměru 4250 čtenářů, kteří zde ročně realizovali cca 69 tisíc výpůjček. Na jednoho pracovníka připadalo ročně 2900 výpůjček. V případě KSV TGM je to asi polovina knihovních jednotek, 7500 čtenářů, na jednoho pracovníka KSV TGM připadalo v roce 2010 téměř 5000 výpůjček.

Věkový průměr zaměstnanců KSV TGM je 35 let, což je způsobeno právě zaměstnáváním studentů, a pro úspěšnou komunikaci s vysokoškoláky, jako největší skupinou uživatelů, a s ohledem na zpětnou vazbu, to považuji za velmi výhodné.

**Tabulka 4 - porovnání věkového složení pracovníků VŠ knihoven v procentech**

	Do 30 let	30-40 let	40-50 let	50-60 let	Nad 60 let
VŠ knih. 2004	24	15	27	27	6
KSV TGM 2011	23	54	15	8	0

Vysokoškolské vzdělání v oboru má 38 % zaměstnanců, oproti 16 % zjištěným průzkumem. Dalších 54 % zaměstnanců KSV TGM má vysokoškolské vzdělání v jiném oboru (proti 21 %).

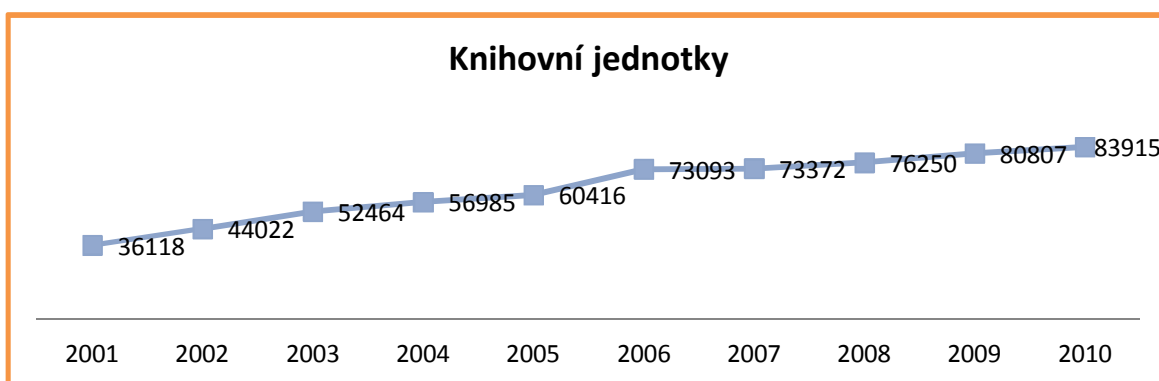
I přes nízký věkový průměr má 31 % zaměstnanců více než 10 let praxe (versus 35 %), a to dokonce konkrétně v KSV TGM. 23 % zaměstnanců jsou muži (versus 14,6 %).

Uvedená čísla vypadají dobře, ale je otázka, jak se za uplynulých 7 let změnila čísla v ostatních knihovnách.

### 4.3 Fondy knihovny

Definice knihovního fondu není zcela jednoznačná. TDKIV uvádí výklad termínu, který říká, že knihovní fond je „odborně knihovnický zpracovaná, uložená a zpřístupňovaná sbírka knihovních jednotek v určité knihovně“, zároveň uvádí normativní výklad z platné normy ČSN ISO 2789 „veškeré dokumenty, které knihovna zpřístupňuje svým čtenářům“ (Šnýdr, 2003). Tyto dva výklady nejsou totožné, knihovna zpřístupňuje i zdroje, které nejsou v knihovně uloženy, například předplatné elektronických knih či databází. V této práci považuji za fond knihovny knihovní jednotky zapsané v přírůstkovém seznamu, tedy takové, které knihovna vlastní, nikoliv jen zpřístupňuje.

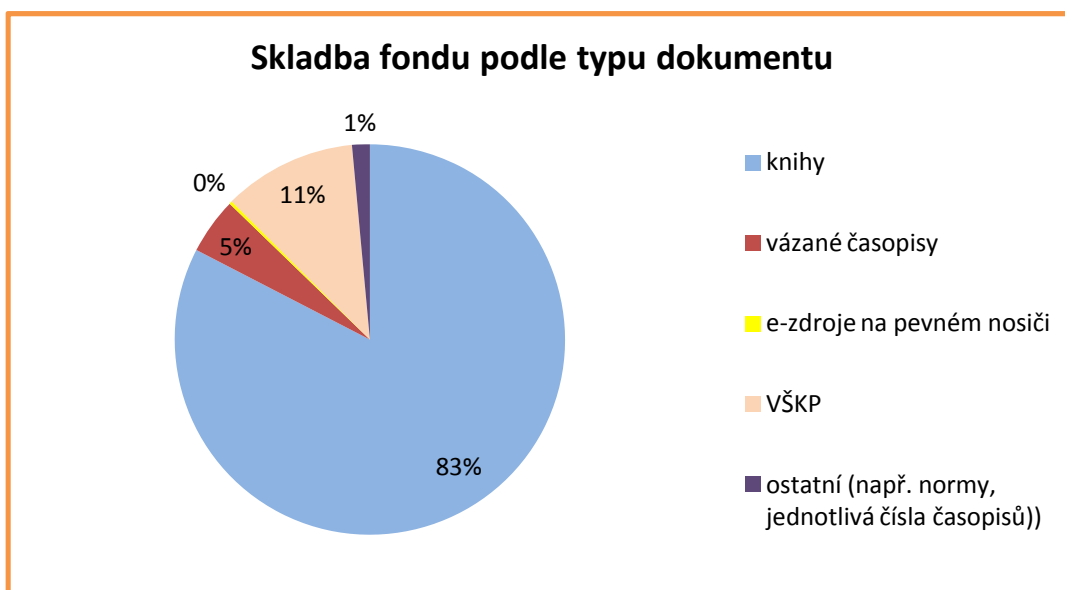
Knihovna je profilována v širokém společenskovědním spektru s důrazem na obory studované v Jinonickém areálu. V době vzniku do ní byly přestěhovány fondy oborových knihoven ISS, IMS, KSP, ÚPOL a ÚISK a část fondu Střediska vědeckých informací FSV. Šlo především o knižní fondy, VŠKP a ojediněle nevázané ročníky časopisů. Většina tištěných dokumentů byla ještě v prvním roce existence knihovny zkatologizována v elektronickém knihovním systému. Maximálně se při tom využívalo stahování záznamů z jiných knihoven UK. V závěru roku 2001 bylo ve fondu 36 118 knihovních jednotek. V následujících dvou letech se kromě pravidelného ročního přírůstku (cca 5000 sv.) rozrostl fond o dokumenty knihovny IZV, která byla zrušena a přestěhována do Jinonic. Na konci roku 2010 bylo ve fondu téměř 84 tisíc svazků. Veškerý fond je zpracován v elektronickém katalogu a záznamy zpřístupněné v OPAC. Katalog knihovny je nedílnou součástí CKIS. Nárůst fondu knihovních jednotek je zřejmý z grafu.



**Graf 5 - nárůst knihovních jednotek ve fondu KSV TGM**

Fond tvoří tištěné monografie, tištěné odborné časopisy, VŠKP, elektronické zdroje na pevném nosiči (CD ROM, DVD ROM) – tyto typy dokumentů jsou zapsány do přírůstkových seznamů a vykazovány ve statistickém výkazu.

V grafu je zobrazena jejich skladba a je zřetelné, že tištěné knihy tvoří stále významnou většinu, pokud na fond nahlížíme prizmatem vlastnictví, zatímco pevné digitální nosiče jsou v knihovně marginální položkou.



**Graf 6 - složení fondu**

V posledním roce jsme nakoupili několik desítek titulů elektronických knih, které jsou ovšem uloženy na serveru producenta a dosud nebylo rozhodnuto o způsobu jejich evidence v knihovně.

Knihovna zpřístupňuje i společensko-ekonomické časopisy, týdeníky a deníky, ale tyto dokumenty považujeme za spotřební literaturu, která není dlouhodobě uchovávána.

O množství elektronických online přístupných zdrojů, které jsou zpřístupňovány ve spolupráci s ÚVT byla řeč v kapitole EIZ.

Fond tištěných knih lze rozdělit na:

- monografie určené k výuce pro všechny stupně studia, které jsou pořizovány ve více exemplářích v závislosti nejen na finančních možnostech a dostupnosti, ale také počtu studentů oboru;
- českou odbornou literaturu k profilovým oborům, která je pořizována v co největší úplnosti; v knihovně je k dispozici alespoň jeden exemplář;
- referenční zdroje a jazykové příručky.

Tyto zdroje jsou financovány z rozpočtu knihovny na akvizici.

- cizojazyčné odborné publikace, které jsou většinou financovány z výzkumných a rozvojových projektů, účelových dotací či grantů a slouží především k naplňování úkolů vědy a výzkumu; často jde o jediný exemplář daného titulu v České republice a je tedy

nezbytné, aby knihovna plnila svůj úkol ve zpřístupňování těchto knih širšímu spektru uživatelů, například prostřednictvím MVS.

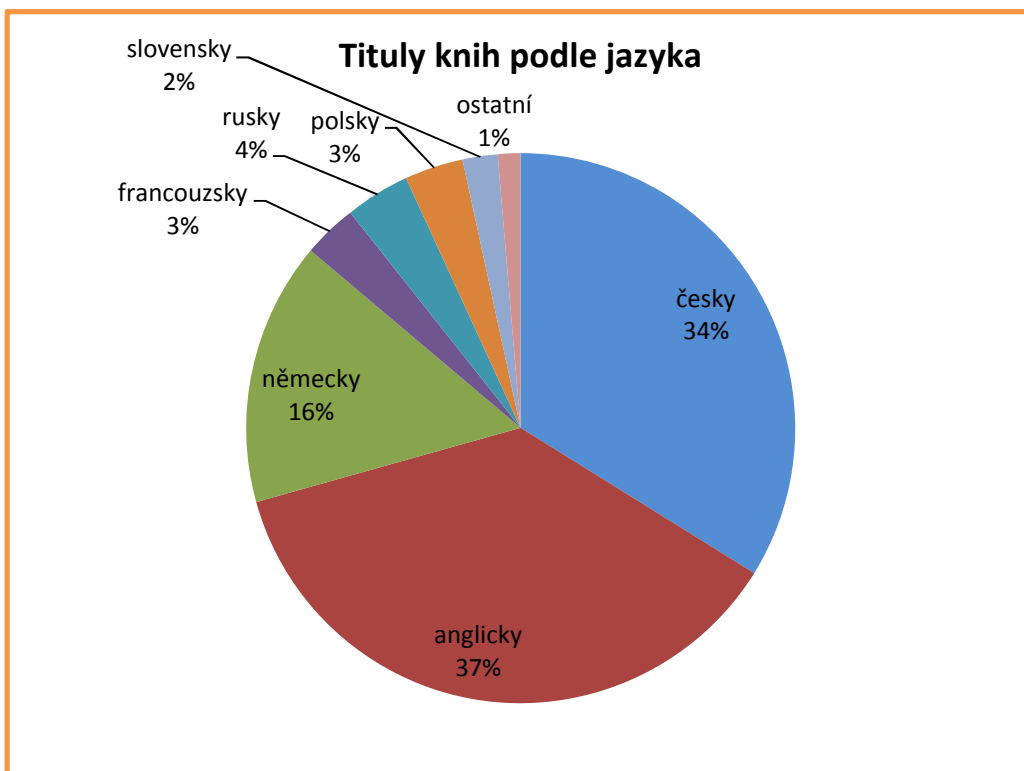
Dokumentům je přidělován status, který souvisí se službami různým skupinám uživatelů. Statusů je 6 – přísně prezenčně, prezenčně, grantová výpůjčka, krátkodobá výpůjčka, studijní výpůjčka a běžná výpůjčka 1. Podrobněji v kapitole výpůjční služby. Pro různé kategorie uživatelů platí různé možnosti výpůjček, jejich délky a prodlužování, které stanovuje matice (viz příloha č. 8), vytvořená na základě toho, komu je dokument primárně určen.

Ve statistických výkazech knihovny se uvádí počet knihovních jednotek ve fondu knihovny, roční přírůstek a úbytek. Tato data nenesou žádnou kvalitativní informaci, např. jakou část fondu tvoří zahraniční literatura, jak je aktuální, jak jsou zastoupeny jednotlivé obory apod. Stejně tak není zřejmé, jak je v počtu jednotek zastoupen počet titulů.

V IKS Aleph je možné tyto informace také získat. V polovině roku 2010 byl v KSV TGM stav tento:

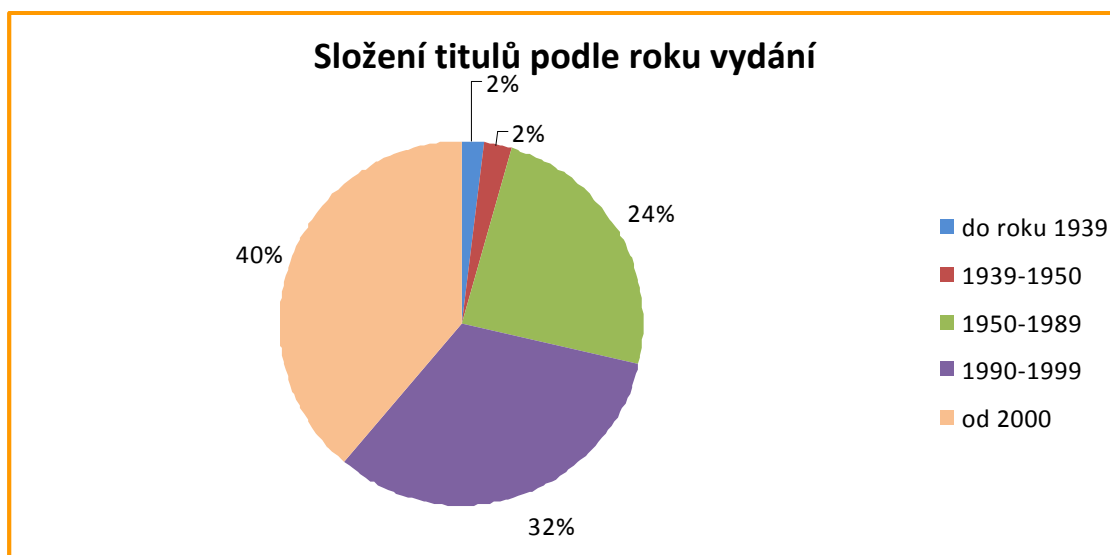
Ve fondu knihovny bylo 51 552 titulů tištěných knih, z toho v češtině 18 194. Více než 40 % knih (přesně 20 852) bylo vydáno po roce 2000 a jsou tedy relativně nové.

Graf skladby titulů podle jazyka (některé knihy jsou vícejazyčné, takže součet nemusí odpovídat celkovému počtu titulů) ukazuje, že nejvíc titulů knih ve fondu je angličtině, teprve na druhém místě jsou české tituly.



**Graf 7 - složení fondu podle jazyka dokumentu**

KSV TGM je relativně nová knihovna, což se mimo jiné projevuje i ve stáří fondu, kdy většina knih byla vydána po roce 2000 a titulů vydaných před rokem 1950 je jen 5 %.

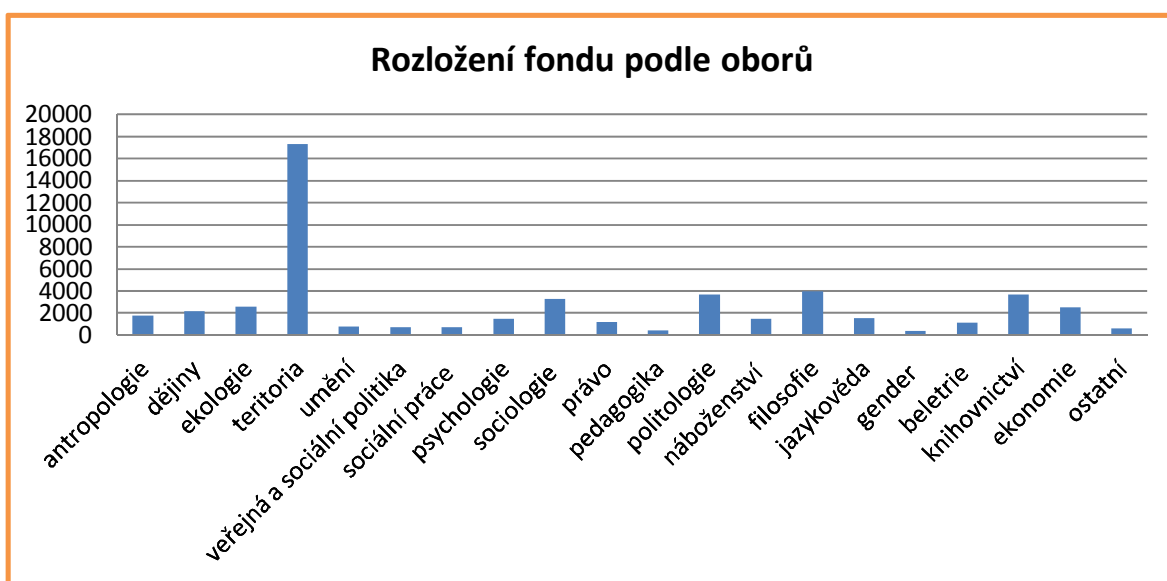


**Graf 8 - složení fondu podle roku vydání dokumentu**

Zajímavým ukazatelem je i rozložení fondu podle oborů. Je samozřejmě podmíněno i množstvím literatury, která k tématu vychází, ale nepochybně se tam projevuje i finanční

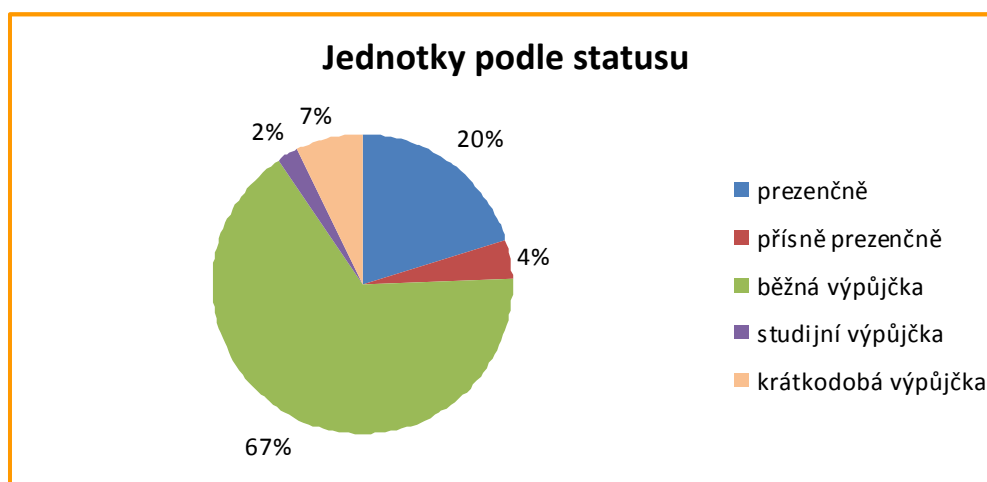


síla oboru, která je ovlivněna jak počtem studentů, tak úspěšností výstupů vědy a výzkumu. Některé obory jsou navíc nové (např. genderová studia), u jiných naopak máme ve fondu mnohem víc starších titulů, ale aktuálních je méně – to je i případ oboru informační studia a knihovnictví. Je tedy třeba sledovat i rozložení ročních přírůstků. Institut mezinárodních studií, kde se studují mezinárodní teritoriální studia (zahrnují studium různých teritorií v širokém kontextu, od historie po kulturu), má nejen mnoho studentů, ale také velmi aktivně přistupuje k podávání nejrůznějších projektů, v nichž nezapomíná na financování informačních zdrojů.



**Graf 9 - složení fondu podle oborů**

Rozdělení knihovních jednotek podle statusu jednotek ukazuje, jak velkou část fondu je možné půjčovat absenčně.



**Graf 10 - složení fondu podle statusu jednotek**

## **Objem fondu**

Knihovní fond je dynamický a vyžaduje stálý přísun nových dokumentů a vyřazování starých, čímž se udržuje přiměřená aktuálnost (Gill, 2002, s. 53).

Vysokoškolská knihovna není archivem a měla by shromažďovat skutečně živý fond dokumentů a s rozvahou vyřazovat exempláře, které nejsou využívány. Faktem je, že velikost fondu je limitovaná prostorem a různá detašovaná skladiště jsou finančně náročná. V KSV TGM chceme udržet rozsah fondu do 100 tisíc knihovních jednotek, které je možné mít uložené přímo v Jinonicích. Pokud tedy chceme doplňovat fond tak jako dosud, musíme nevyužívané knihovní jednotky vyřazovat.

Budovat rezervní fond v uzavřených skladištích má smysl pouze u dokumentů, které se alespoň ojediněle vypůjčí, mohou být výhledově využívány a nelze je nahradit digitalizovanou formou. Při vyřazování titulu, který je v knihovně pouze v jednom exempláři, vždy kontrolujeme jeho dostupnost v jiné knihovně, která je pro uživatele v dosahu, případně je možné si v ní vyžádat MVS. Pokud titul takto dosažitelný nedohledáme, vyřadíme ho z volného výběru, ale raději ho uložíme do skladu.

### **4.3.1 Zpřístupňování fondu**

#### **Knihy**

Fond knih je zpřístupňován v režimu volného výběru a to jak ve studovně, tak v půjčovně. Pouze 13 % knih je uloženo ve skladu. Jde buď o tituly méně žádané, nebo o multiplikáty. Pouze ojediněle je kniha deponována u pultu (ať už ve studovně nebo v půjčovně), a to většinu kvůli formátu. Elektronické knihy jsou zpřístupňovány online prostřednictvím CKIS a portálu elektronických zdrojů.

#### **Časopisy**

Aktuální ročníky tištěných časopisů jsou zpřístupňovány prezenčně ve studovně, starší čísla či ročníky jsou uloženy ve skladu. Elektronické časopisy jsou zpřístupňovány online prostřednictvím katalogů CKIS a EZB a portálu elektronických zdrojů.

## Ostatní dokumenty

VŠKP ve fondu knihovny jsou uloženy ve skladu, elektronické verze jsou zpřístupňovány online prostřednictvím katalogu v univerzitním repozitáři.

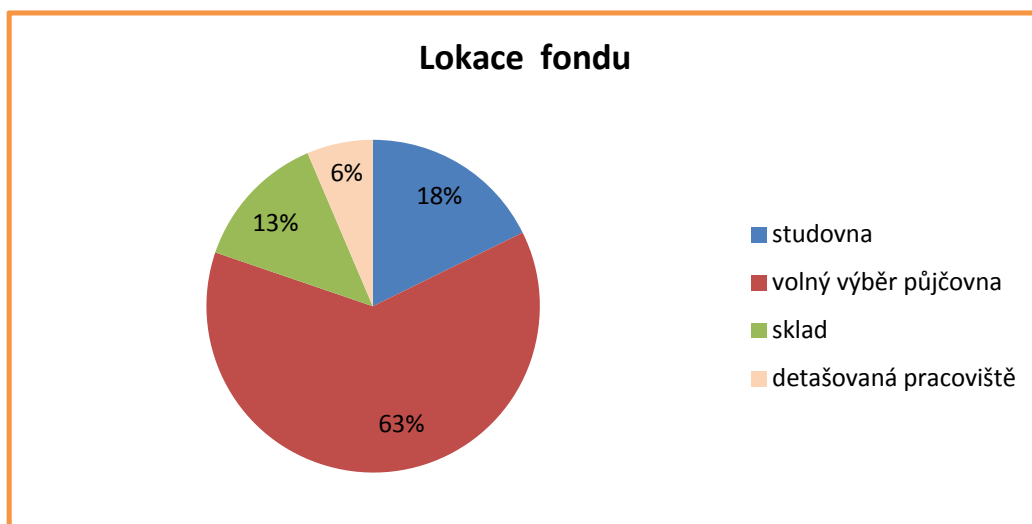
Digitální dokumenty na pevných nosičích jsou zpřístupňovány prezenčně ve studovně, kde je k dispozici potřebná technologie k jejich zobrazení.

## Detašované sbírky

KSV TGM má dvě standardní detašované sbírky:

1. CŽP – pracoviště Centra pro otázky životního prostředí sídlí mimo jinonický areál a má k dispozici vlastní malou knihovnu se specifickým fondem k problematice trvale udržitelného rozvoje.
2. EFIL – je sbírka knih pořízených v rámci projektu Erasmus Mundus „Německá a francouzská filosofie v Evropě“ (EuroPhilosophie). Jde o sbírku knih se zaměřením na německou a francouzskou filosofii.

Mezi knihami uloženými na detašovaném pracovišti jsou započítány i knihovní jednotky se statusem grantová výpůjčka. Ty jsou IKS vedeny jako vypůjčené, ale zároveň s lokací pedagogické pracoviště, protože reálně v prostorách knihovny nejsou po delší dobu.



Graf 11 - složení fondu podle lokace

#### **4.3.2 Ochrana fondu**

Úložné prostory a podmínky v KSV TGM jsou odpovídající pro sbírku dokumentů knihovnou uchovávanou. Ve fondu nejsou vzácné tisky ani dokumenty ohrožené např. kvalitou papíru. Přesto je samozřejmé, že se snažíme fond chránit před poškozením opatrnou manipulací, včasnou opravou drobných poškození apod. Nicméně vzhledem k orientaci knihovny na uživatele, nemůžeme používání dokumentů považovat za destruktivní a s opotřebováním knihovních jednotek je nutné počítat. Na ochranu dokumentů před odcizením, využíváme elektromagnetické brány a elektromagnetické bezpečnostní pásy, které jsou vlepujány do všech knih i časopisů.

#### **4.3.3 Stavění**

V KSV TGM probíhá změna původního stavění fondu z roku 2000, které nebylo vyhovující, protože neposkytovalo možnost intuitivního hledání knih s podobným tématem na regálech. Tématu organizace a stavění fondu se podrobně věnuje diplomová práce Jitky Slabochové (2011). Knihy ve volném výběru jsou stavěny oborově a teritoriálně dle vlastního systému založeného na oborech studovaných v areálu. Pro nové stavění byl vytvořen odpovídající systém signatur.

#### **4.3.4 Revize**

Revize fondu probíhají v souladu s § 16 knihovního zákona a vyhláškou MK ČR (Česko, 2002) minimálně jednou za 5 let. Díky tomu, že je v knihovně od roku 2008 implementována technologie RFID, je však možné revidovat fond mnohem intenzivněji a nejen tak dříve odhalit chybějící knihovní jednotky, ale také odhalit chyby v uložení dokumentu na regále. Od doby implementace RFID čipů provádíme revizi fondu prezenční studovny 1x ročně a ostatního volného výběru jednou za 2 roky. Maximum ztrát zjištěných revizí bylo 0,5 % z objemu knihovního fondu. Při častější frekvenci revizí je pak pochopitelně procento výrazně nižší.

RFID čipy jsou vlepeny do všech knih jak ve volném výběru, tak ve studovně a ve skladu. Pomocí digitálního asistenta je možné zvládnout revizi studovny s více než 10 tisíci svazky za týden, a to včetně dohledání nenačtených jednotek. Jednotky, které nejsou dohledány

jako chybně načtené nebo špatně založené, jsou v katalogu označeny jako pravděpodobně ztracené a do popisu je vložena poznámka s rokem revize. Pokud se pak jednotka nenajde ani při následující revizi, je z fondu vyřazena.

## 4.4 Analýza procesů

### 4.4.1 Akvizice

Akvizice je stěžejní činnost v knihovně, oblast, které je potřeba věnovat maximum pozornosti. Vždyť k čemu je příjemné prostředí, milí knihovníci a dle všech pravidel zpracované záznamy, když uživatelé v knihovně nezískají potřebné informační zdroje. Samozřejmě není možné, při množství vydávaných dokumentů jak v klasické tištěné formě, tak elektronických, získat do fondu knihovnu všechno, co by tam tematicky patřilo. Tím spíš pro knihovnu se širokým spektrem oborů. Důležité ale je, aby byly v knihovně dostupné ty dokumenty, o které má zájem větší skupina uživatelů. V případě těch ostatních musí zájemci v knihovně získat informace o jejich dostupnosti, případně o jiném zdroji s podobným obsahem, který by je mohl nahradit, je-li to možné.

Akvizice je v České terminologické databázi knihovnictví a informační vědy definována jako „zjišťování, vybírání a získávání dokumentů do fondu knihovny s ohledem na funkce, zaměření a poslání knihovny, obsahovou strukturu jejího fondu (profil knihovního fondu) a potřeby jejích uživatelů. K získávání fyzických dokumentů do fondu knihovny dochází čtyřmi způsoby: povinný výtisk, nákup, dar, výměna“ (Celbová, I., 2003).

Pro kvalitní akvizici jsou samozřejmě potřeba peníze, ale také výborná spolupráce s uživateli, profesionální personální zajištění a maximální přehled o všech možnostech získání zdrojů, které ve fondu knihovny nejsou.

#### Způsoby akvizice

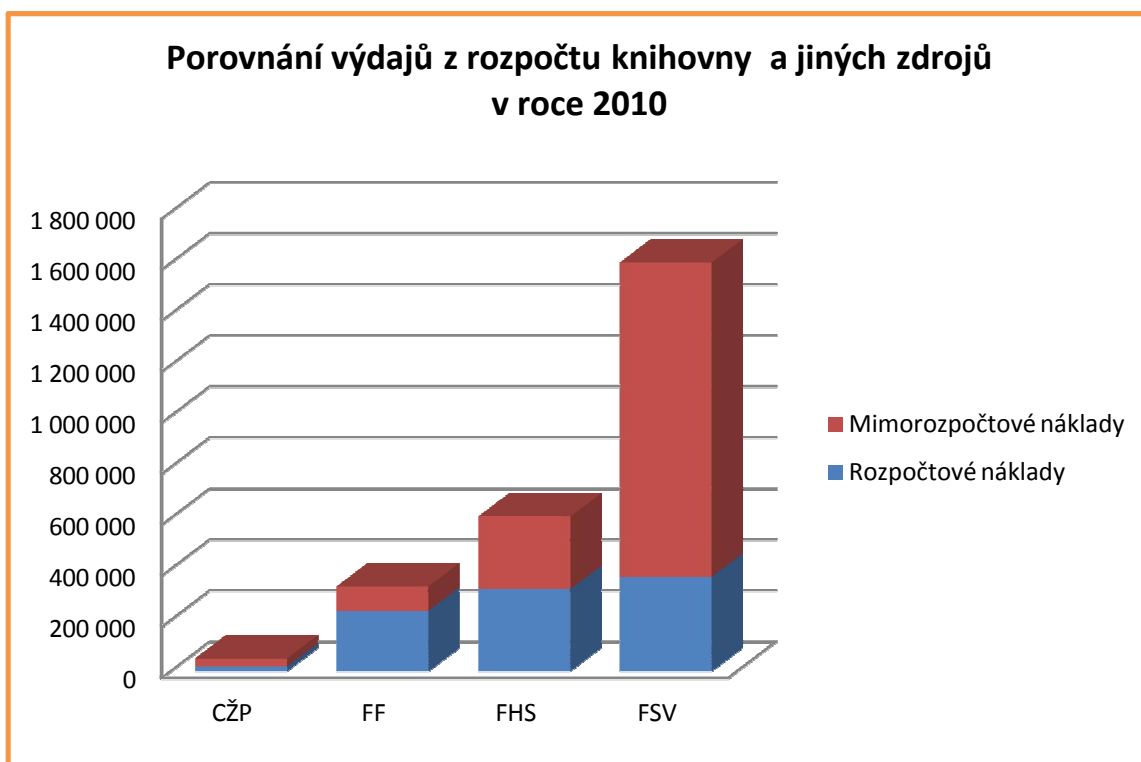
Na **povinný výtisk** nemá KSV TGM nárok, a to ani z fakult, kterým primárně slouží, ale faktem je, že obvykle jimi vydané knihy dostane darem.

Z **výměny** získáváme knihy vydávané Ústavem pro soudobé dějiny AV ČR a časopis Asian and African Studies, vydávaný slovenskou Akademií věd. Jinou výměnu se zahraničními ani domácími knihovnami neorganizujeme.

**Dary** tvoří v případě KVS TGM obvykle asi šestinu ročního přírůstku. Knihy dostává knihovna darem nejčastěji od pedagogů (vlastní publikace, ale i starší tituly ze soukromých knihoven), studentů, kteří zakončili studium, a státních a veřejných institucí, domácích i zahraničních. Tyto tituly bývají velmi dobře využitelné, protože většinou odpovídají zaměření studia. Problematičtější je to s dary například od zahraničních knihoven – v těchto případech jde velmi často o zastaralý knižní fond. Nicméně pokud může obdarovaná knihovna s darovanými tituly naložit dle svého uvážení, pak je možné přijímat i tyto větší dary a vybrat z nich pouze tituly odpovídající profilu a potřebám knihovny. Problém je, když je dárce požadováno uchovat celistvý dar, v tom případě je třeba dobře posoudit, zda jeho přínos vyváží komplikace, které kompletní uchování na jednom místě přináší.

### **Nákup**

V KSV TGM je rozpočet na akvizici dohodnut vždy na 2 roky a tato suma zahrnuje peníze na nákup tištěných i elektronických knih a předplatné tištěných i elektronických časopisů, případně na nákup dílčích databází jen pro potřebu zúčastněných fakult. V roce 2011 je tato částka 960 tisíc Kč. Další finanční zdroje na akvizici plynou z různých grantů, projektů a výzkumných záměrů fakult. V roce 2010 to bylo téměř 1700 tisíc Kč (Knihovna společenských věd, 2011). Mimo rozpočet knihovny jsou hrazeny příspěvky na předplatné celouniverzitně dostupných databází nebo databází, které se předplácí pro určitou skupinu fakult. Náklady na ně jsou rozpočítávány dle určitého dohodnutého klíče a následně fakturovány přímo fakultám.



**Graf 12 - výdaje na akvizici fondu KSV TGM v roce 2010**

Rozpočet knihovny na akvizici tedy pokrývá předplatné časopisů, nákup základní studijní literatury, referenčních zdrojů a domácí odborné profilové literatury.

*„Vysokoškolská knihovna slouží nejen studentům všech cyklů studia od bakalářského po postgraduální, ale významnou měrou i vědeckovýzkumné činnosti. Během studia se samozřejmě mění potřeby uživatelů a jejich požadavky. Přístup k realizaci nákupu se tedy mění i podle toho, pro jaký stupeň studia je dokument primárně určen. Bakalářští studenti většinou požadují především základní studijní literaturu, ale chtějí ji mít dostupnou hned a v dostatečném množství. Často se spokojí i s volně dostupnými informacemi na internetu, pokud vůbec využívají licencované online zdroje, tak fulltextové. Naopak vědečtí pracovníci věnují výzkumu delší čas, potřebnou literaturu si na základě rešerší připravují s předstihem a často shánějí vysoce specializované odborné texty uveřejněné jak v monografiích, tak ve sbornících či periodikách, a daleko více využívají licencované online zdroje včetně sekundárních.“ (Matuszková, 2007, s. 334).*

Akviziční strategie ve vysokoškolské knihovně musí být stanovena tak, aby uspokojovány byly všechny skupiny primárních uživatelů knihovny – v případě KSV TGM tedy pracovníci,

kteřé v Jinonicích sídlí. Na základě Smlouvy o zajištění provozu knihovny a dohody financování přispívá každá z podílejících se fakult určitou procentuální částkou, ze které 10 % může využít knihovna na dokumenty, které nemusejí být vysloveně oborové (tj. např. denní tisk, jazykové slovníky, různé všeobecné encyklopedie a příručky), zbytek je určen na nákup dokumentů pro daný obor. Mezi katedry a instituty jedné fakulty se peníze virtuálně rozdělují podle počtu studentů v bakalářských a magisterských oborech, počtu postgraduálních studentů a počtu zaměstnanců s tím, že 60 % částky se rozpočítá na studenty bakalářského a magisterského cyklu a po 20 % na postgraduální studenty a zaměstnance. Dostaneme tak částku připadající na jednoho studenta bakalářského nebo magisterského cyklu, postgraduálního studenta a zaměstnance. Následným výpočtem se dostaneme k částce přidělené dílčím pracovištím. Vypočítané podíly se vloží do modulu akvizice k rozpočtu příslušného pracoviště.

Z rozpočtu se primárně hradí předplatné časopisů, tak aby se udržela jejich kontinuita. Dále pak české knihy s cílem doplňovat fond v češtině vycházející monografickou literaturou v širokém společenskovědním spektru. V co největší úplnosti pak v oborech mezinárodních teritoriálních studií a politologie, veřejné politiky, sociologie a sociální práce, kulturní antropologie, filosofie, a také informační vědy a knihovnictví a trvale udržitelného rozvoje. Tituly předepisované a doporučované pedagogy k výuce se nakupují ve větším počtu exemplářů s ohledem na počet studentů oboru, doplňují se tituly s vysokou frekvencí výpůjček.



Graf 13 - výdaje na akvizici KSV TGM



**Zjišťování dokumentu** je v dnešní době internetu rozhodně mnohem jednodušší než dříve, a to i v případě, že využíváme pouze bezplatné zdroje informací. Nejspolehlivější pro získání přesnějších údajů (cena, datum vydání) jsou pak webové stránky nakladatelů.

Podněty na doplnění fondu přicházejí samozřejmě i od uživatelů. Mají k dispozici formulář na webových stránkách knihovny, ale mohou návrhy realizovat i jiným způsobem (e-mailem, osobně). Pokud jde o nákup z rozpočtu, knihovna je posoudí a pokud odpovídají profilu a finančním možnostem, pak je objedná. Tituly, o nichž není hned rozhodnuto, se evidují v tabulce deziderát.

**Výběr** konkrétního dokumentu závisí na rozhodnutí knihovníků – především vedoucí knihovny a pracovníce akvizice, ale na rozhodování se podílejí i další zaměstnanci, především ve službách, kteří mají přehled o požadavcích uživatelů. Nezanedbatelným podkladem pro akvizici jsou statistiky výpůjček, požadavků na výpůjčky a sledování využívání prezenčních knih ve studovně.

V řadě knihoven bývá zvykem, že o výběru rozhoduje kolektivní orgán – knihovní rada, akviziční komise apod. Výhodou rozhodování kolektivního orgánu je společné posuzování, zapojení oborových specialistů a snad schopnost spolehlivějšího posouzení kvality. Pro knihovníka to znamená menší zodpovědnost za doplňování fondu. Kolektivní rozhodování má i své negativní stránky. Jednou z nich je menší operativnost, zvláště pokud je třeba k akvizici zajistit souhlas všech členů orgánu. V KSV TGM se osvědčilo průběžné doplňování fondu nákupem domácí monografické literatury na základě uvážení pracovníků knihovny a zahraniční po poradě se vyučujícími jednotlivých oborů. Akviziční komise prakticky zanikla a komunikace probíhá elektronicky mezi knihovnou a odborníky v konkrétních oborech. Pokud má takový systém fungovat, musí vedení knihovny převzít odpovědnost za učiněná rozhodnutí. Riziko chyby ve výběru lze minimalizovat právě dostatečnou oporou ve statistikách pohybu knihovních jednotek, orientací na respektovaná nakladatelství, sledováním odborných recenzí a znalostí osobností oboru v kombinaci s přehledem o vyučovaných předmětech (Matuszková, 2007, s. 335-336).

Jiná situace je u zahraničních titulů, které se většinou objednávají na žádost řešitelů různých projektů a hradí se z účelových dotací a grantů. V tomto případě probíhá proces výběru odlišně, musíme respektovat přání držitele dotace, ale vždy se snažíme upozornit, že některý z požadovaných titulů už ve fondu knihovny je, a je tedy možné si ho vypůjčit a ušetřit finance na jiný titul apod. Vzhledem k tomu, že většinu objednávkami prostřednictvím českých distribučních firem a nemusíme tedy čekat například na větší počet titulů kvůli slevě na poštovním apod., děláme to obratem. Mezi přijetím požadavku a objednávkou neuplyne víc než týden, většinou je však odeslána do 24 hodin.

Nákup časopisů a databází se zajišťuje v delších časových intervalech a proto posuzovat jejich výběr vždy ve spolupráci s odborníky je organizačně snazší a na zodpovědný výběr je víc času, navíc lze využívat zkušební přístupny nebo v případě elektronických časopisů přístup k číslům či článkům, která nakladatelé zpřístupňují zdarma, a na základě těchto možností je výběr usnadněn.

**Získání** dokumentu zahrnuje jeho objednání, zaplacení a následnou evidenci. Možností nákupu je řada. Nákup přes internet, v knihkupectví, přímo od vydavatele, prostřednictvím dodavatele (zprostředkovatele). Není možné říci jednoznačně, co je nejvýhodnější. Záleží na typu dokumentu, jeho provenienci atd. Nákup prostřednictvím internetových obchodů vypadá většinou finančně nejvýhodněji, je však třeba uvážit náklady na dodání dokumentu a způsob úhrady. V případě nákupu ze zahraničí je třeba posoudit, zda knihovna personálně zvládne řešit problematiku zásilek zadržovaných na celnici, poskytování dat Intrastatu, reklamace apod. Při nákupu od zahraniční firmy je třeba do kalkulace cen zahrnout i bankovní poplatky za úhradu faktury v cizí měně atd. Využití českých internetových knihkupectví je jednodušší, pokud vystavují fakturu. Platba na dobírku je problematická vzhledem k nutné finanční hotovosti a proforma faktury zase zatěžují ekonomické oddělení.

Je potřeba uvážit, zda je výhodné mít jeden, případně několik zdrojů nákupu nebo objednávat od řady nakladatelů bez prostředníků. Nejde jen o cenu dokumentu, ale také o cenu dopravy či poštovního a v neposlední řadě o nároky na pracovní sílu. Užitečné je porovnat zpočátku cenové nabídky na tituly různých nakladatelů a zjistit, kdo dodává

knihy levněji. Někteří dodavatelé se specializují jen na určité země či nakladatele nebo mají výhodné ceny právě jen u knih z jednoho regionu. Příliš mnoho dodavatelů zatěžuje neúměrně pracovníky knihovny, ale i účtárny, naopak jeden dodavatel na všechno nestačí. Dalším hlediskem pro výběr dodavatele jsou lhůty dodání a jeho flexibilita v řešení reklamací nebo akceptace objednávek vygenerovaných v modulu akvizice automatizovaného knihovního systému (Matuszková, 2007, s. 337).

Rozhodující pro výběr dodavatele je tedy nejen porovnání ceny a kvality poskytovaných služeb, ale v neposlední řadě posouzení nároků na zatížení pracovní síly administrativou a bezproblémová komunikace.

V KSV TGM se objednávky českých knih provádí cca jednou za 3 týdny a využíváme tři základní zdroje:

1. Nákup prostřednictvím internetu ve velkoobchodě, který nám poskytuje výraznou slevu (28 %) a knihy dodá do 3 dnů poštou zdarma (přesáhne-li objednávka stanovenou cenu).
2. Přímý nákup v akademickém knihkupectví, kde je sleva menší (10 %), ale přínosem je možnost fyzicky si knihy prohlédnout; knihy je ovšem třeba do knihovny dopravit buď osobně, nebo objednat auto.
3. Službu distributora knih, který na vyžádání přiváží do knihovny zajímavé tituly nakladatelů, kteří nevyužívají „našeho velkoobchodu“, případně sežene i dříve vydané knihy (se slevou 12 %), které jsou u našich obvyklých dodavatelů vyprodané apod.

Samozřejmě občas využijeme i nákup z jiných internetových obchodů nebo antikvariátů na dobírku, případně v ojedinělých případech nákup v knihkupectví a častěji v antikvariátech na paragon.

U domácích titulů je průměrná doba mezi realizací objednávky a dostupností knihy ve fondu 10 dní.

Zahraniční knihy objednáváme nejčastěji prostřednictvím českých distributorů.

1. Největší objem zahraničních knih vydaných ve velkých světových nakladatelstvích nakupujeme u firmy, která nám zajišťuje dodání až do knihovny, poskytuje slevy u některých nakladatelů 10 % v průběhu roku a 20-25 % v období konání pražského veletrhu Svět knihy a knižního veletrhu ve Frankfurtu nad Mohanem; plusem je možnost

odesílání našich objednávek přímo z modulu akvizice a také jednoznačná metodika výpočtu ceny, kdy víme, jak velkou slevu dostaneme na knihy konkrétních nakladatelů, a výpočet vychází z nakladatelské ceny přepočítané aktuálním kurzem koruny, není tedy nutné požadovat cenové nabídky. Od téže firmy objednáváme i knihy německé, francouzské a polské, ojediněle i z jiných západoevropských zemí, v těchto případech je potřeba počítat s navýšením ceny nakladatele o cca 3 Eura za poštovné

2. Druhou volbou je firma, která dodá levněji knihy některých amerických nakladatelů a také je schopna dodat knihy antikvární, i tato firma nám poskytuje slevy, ale nikoliv metodiku výpočtu ceny, takže je potřeba odeslat žádost o cenovou nabídku, což je díky formuláři pro objednávání na webu firmy jednoduché (většinou stačí zadat jen ISBN), na druhou stranu není možné odesílat objednávky z modulu akvizice.
3. Ruské knihy objednáváme v internetovém obchodě se sídlem v Německu, odkud je odešlou na adresu knihovny a umožňují platbu na fakturu

V ojedinělých případech využíváme online platbu kartou v zahraničních internetových obchodech (především na Slovensku).

Dodání zahraničních knih trvá průměrně 4 týdny, záleží však vždy na tom, zda jsou aktuálně skladem a nečeká se například na dotisk na vyžádání apod.

Akvizici knih má na starosti 1 zaměstnanec na celý úvazek. Zajišťuje sledování produkce českých knižních nakladatelství, objednání vybraných dokumentů, jejich evidenci v modulu akvizice, přijetí dodaných dokumentů, jejich kontrolu, případné reklamace a evidenci faktur. Ze zahraniční literatury má zodpovědnost pouze za sledování produkce referenční literatury vydávané prestižními nakladatelstvími a realizaci objednávek na základě požadavků pedagogů a řešitelů různých projektů. S tím souvisí nutnost komunikace s řešiteli grantů a projektů v celém průběhu realizace objednávky. Vždy jsou informováni v případě, že žádaný titul už ve fondu knihovny je nebo je dostupný online. Jsou upozorněni na případná novější vydání nebo naopak na problémy s dodáním v předpokládaném termínu.

Pro akvizici využíváme modul IKS Aleph, ve kterém je možné rozdělit finance do řady rozpočtů. Rozpočtů je v systému průměrně 60 - 70 ročně. Jde jednak o rozpočty knihovny

pro jednotlivá pracoviště, ale také o rozpočty výzkumných záměrů, jednotlivých grantů a dalších projektů, které jsou řešeny na jinonických pracovištích

Objednávka je vždy vytvořena v systému a je jí přidělen příslušný rozpočet. Jen v některých případech je přímo ze systému také odeslána dodavateli. Pokud nedochází k reálnému odeslání, provede se tento krok alespoň virtuálně, aby v OPAC knihovny byl stav objednávky zřejmý uživatelům. Dodání knihy je zaznamenáno v systému a kniha je předána neprodleně předána ke zpracování.

#### **4.4.2 Zpracování**

Knihovna používá integrovaný knihovní systém Aleph 500 modul katalogizace od poloviny roku 2005. Katalog je součástí CKIS UK v němž dochází ke sdílené katalogizaci, to znamená, že je vytvořen jeden bibliografický záznam dokumentu a k němu jsou navázány jednotky všech knihoven, které mají tentýž dokument ve svém fondu. Díky protokolu Z39.50 a na základě profilu v JIB, který si knihovna nastaví dle svých potřeb, systém zdarma umožňuje jednoduché stažení záznamu ve formátu MARC21 z jiných (i zahraničních) knihoven.

KSV TGM odesílá v měsíčních dávkách své záznamy do Souborného katalogu ČR. V roce 2011 je v SK ČR evidováno více než 50 000 záznamů o vlastnictví dokumentu, v případě více než 27 000 záznamů byla KSV TGM první knihovnou, která titul do souborného katalogu odeslala, tudíž s velkou pravděpodobností první knihovnou, která daný dokument v ČR vlastní. Ze zasílaných záznamů jsou vyloučeny záznamy vysokoškolských kvalifikačních prací, digitální dokumenty, záznamy článků a bibliografické záznamy dokumentů evidovaných v katalogu na základě SFX technologie.

#### **Knihy**

Ke zpracování nově získaných tištěných knih dochází průběžně. Pouze v případě velmi početných a nepříliš aktuálních darů je někdy zpracování odloženo na volnější období (prázdniny). Katalogizační záznamy plně odpovídají mezinárodním katalogizačním pravidlům AACR2R ve formátu MARC21 a starší záznamy jsou postupně opravovány a doplňovány.

V případech knih z nákupu vždy existuje záznam v CKIS ve chvíli, kdy jednotka dorazí do oddělení katalogizace. Je tam vytvořen při objednávání pracovníci akvizice, která také samozřejmě využívá všech možností převzetí záznamu v případě, že jej nelze sdílet v CKIS. Ve výjimečných případech musí minimální záznam vytvořit. Tyto záznamy, ale nijak neupravuje, to je úkol pracovníků katalogizace.

Díky sdílení záznamů v CKIS se asi v 5 % nových přírůstků knih teoreticky pouze připiše jednotka a doplní sigla knihovny. Prakticky je však nutné záznam zkontrolovat a velmi často také opravit, někdy je dokonce taková oprava záznamu již v CKIS existujícího časově náročnější než stažení záznamu z NK ČR. Při konverzích byla do katalogu importována i řada minimálních záznamů a při deduplikacích se navíc ne vždy dostatečně pročistila hesla věcného třídění apod.

KSV TGM má nastavené dva profily v JIB, kde jsme zvolili katalogy knihoven, ze kterých chceme přebírat záznamy. Dva profily jsou vhodné pro urychlení prohledávání, protože katalogy knihoven se prohledávají paralelně. Profil určený primárně pro české knihy obsahuje katalog NK ČR a Souborný katalog ČR, profil pro zahraniční tituly zahrnuje katalogy:

- Library of Congress (USA)
- National Library of Canada
- OLIS -souborný katalog Oxfordské univerzity
- Souborný katalog GVK (Německo)

V případě českých titulů je možnost použít již vytvořený záznam v cca 95 % případů a ve většině případů novějších knih jde o záznam z katalogu NK ČR, kde je i použitelné věcné třídění a stačí přidat siglu KSV TGM. V cca 5 % případů je nutné vytvořit nový záznam – někdy jde o zcela novou knihu, která ještě nebyla zpracována, výjimečně naopak o starý titul, který NK ČR ještě nemá v elektronickém katalogu, a vyskytují se také případy publikací šedé literatury.

V případě přebírání záznamů knih ze zahraničí jsou vždy nutné úpravy.

Nejjednodušší práce je s knihami v angličtině, jejichž záznam je možné stáhnout prakticky stoprocentně. Většinou jde o záznamy Library of Congress (LC). Záznamy mají různou kvalitu, ale vždy je nutné:

- opravit zemi původu v poli 008 (Američané uvádějí jednotlivé státy USA apod.)
- vymazat signaturu LC v poli 050
- v poli 040 doplnit podpole b (kód jazyka katalogizace) a d (siglu knihovny)
- do pole 072 doplnit znak konspektu
- hlavní a vedlejší záhlaví propojit s českými jmennými autoritami (pokud existují)
- v poli 260 se mažou místa vydání, nechává se jedno (jinak by bylo nutné doplňovat v podpoli 044 kód země vydání)
- přeložit do češtiny fyzický popis a poznámková pole
- věcný popis se překládá a propojuje s věcnými národními autoritami či jiným podporovaným tezaurem
- do pole 910 se vloží sigla

Tento výčet nemusí být úplný, v některých případech je potřeba opravit další údaje.

Záznamy německých knih je možné převzít v 85 -90 % případů (nelokalizují se spíš starší tituly). Kupodivu je většinou méně náročné opravit záznam stažený z LC, který je v pořádku podle pravidel AACR2R a jen je nutné pohlídat speciální znaky (např. přehlásky), které se nestahují. Při použití záznamu z německých katalogů jsou sice znaky v pořádku, ale jinak je nutné záznam významně doplňovat a opravovat, aby odpovídal našim standardům.

Záznamy francouzských knih, stejně jako polských se dají stáhnout cca v 35 % případů. Pokud je francouzský titul zpracován v kanadské národní knihovně, je v pořádku a nadstandardní úpravy nejsou třeba. V ostatních případech je oprav mnoho, opět především v nutnosti doplňovat speciální znaky, které oba jazyky obsahují.

Záznamy ruských knih je také možné stáhnout, dokonce až v 70 % případů, reálně ale dochází k převzetí cca 35 % záznamů. Ideálně ze Slovanské knihovny, pak jsou potřeba minimální úpravy, nebo z LC, v tomto případě je ale nutné pohlídat transliteraci a vyplatí se to tedy v případě, že je záznam mimořádně kvalitní.

K záznamu je připojena jednotka, do níž je vlepen čárový kód, který v sobě nese přírůstkové číslo (Slabochová, 2011, s. 45) a bezpečnostní elektromagnetická páska. Pokud má kniha vypovídající obsah a ještě u záznamu není připojen nebo součástí záznamu není link na obsah v externím zdroji, je obsah knihy naskenován a následně ve formátu PDF vložen do modulu ADAM a připojen k záznamu. Z knihovního systému se po zadání třídícího znaku vygeneruje signatura, následně stačí načíst čárový kód jednotky do tiskové šablony a vytisknout signaturu. Systém podle lokace jednotky odliší barvu tisku. Do knihy je vlepen RFID čip, který je naprogramován – jsou na něj uloženy základní informace o jednotce (čárový kód, název, signatura, lokace). Funkčnost čipu je barevně detekována na obrazovce stejně jako úspěšné naprogramování. Při chybě není problém čip přeprogramovat (Baranayová, Matuszková, 2008). Procesy tisku signatur a programování čipů se odehrávají ve výpůjčním protokolu, jehož zaměstnanci také zakládají dokumenty na regály. Pokud si knihu objednal konkrétní zájemce, je mu po dokončení zpracování odeslán e-mail s informací, že si ji může vypůjčit.

Vzhledem ke všem výše uvedeným okolnostem lze jen velmi obtížně vytvořit nějakou obecně platnou časovou normu na zpracování jedné knihovní jednotky. V KSV TGM jsme se dopracovali průměrnému času 20 minut čistého času na zpracování 1 tištěné knihy včetně věcného popisu. K tomu je však třeba přičíst další související činnosti v oddělení katalogizace – komunikace s objednateli knih, sledování frekvence výpůjček, návrhy na doplnění fondu, skenování obsahů knih a jejich propojování, proces odpisů z fondu, fyzické dohledání jiných vydání titulu, změna lokace či kategorie výpůjčky. Pracovníci katalogizace také vytvářejí jmenné národní authority. Ročně v řádu desítek, ale jde o časově velmi náročnou práci.

V případě elektronických knih jsou do katalogu importovány záznamy ve formátu MARC21, které obvykle dodávají producenti. U knih trvale nakoupených, které jsou v knihovně i zapřirůstkované, je záznam upraven tak, aby odpovídal všem pravidlům. Tyto úpravy provádí systémová knihovnice.



## **Periodika**

Všechny aktuálně odebírané časopisy jak v tištěné tak elektronické formě jsou registrovány v elektronickém katalogu knihovny, u elektronických je připojen odkaz na webovou stránku. Pro rychlejší přehled je vytvářen i abecední seznam periodik předplácených knihovnou na webových stránkách knihovny, kde jsou zřetelně vyznačeny aktuálně odebírané tituly. Záznamy časopisů v katalogu zpracovává správce periodik a využívá samozřejmě také možnosti stažení záznamu. I tituly časopisů jsou evidovány v SK ČR, na rozdíl od knih, však je možný online přístup k vlastnímu záznamu a jeho úprava, především aktualizace dostupných ročníků. Kompletní ročníky tištěných odborných časopisů vážeme pouze virtuálně a fyzicky je ukládáme pouze v deskách či krabicích.

Všechny elektronické časopisy včetně předplácených v licencovaných databázích knihovna eviduje v souborném katalogu elektronických časopisů EZB. Jde o projekt univerzitní knihovny v německém Regensburgu, ke kterému se donedávna bylo možné připojit zdarma, ale od roku 2010 je zpoplatněn. KSV TGM se připojila v roce 2003, protože jsme hledali jednoduchou možnost správy všech titulů e-periodik, tedy i těch v databázích. Nyní se situace poněkud změnila, tyto časopisy jsou součástí CKIS a na PEZ je budován jejich seznam na základě SFX, tudíž by se mohlo zdát, že udržování EZB je nadbytečné (zvláště po zpoplatnění licence). Nicméně zatím jsme se rozhodli dál EZB využívat z několika důvodů:

- uživatelé jsou zvyklí
- rozhraní je jednoduché a propojení spolehlivé
- můžeme sami, bezprostředně po odhalení, opravit chybu
- uživatel získá přehled i o zdrojích, které nemá dostupné, ale získá link na stránku časopisu, kde mohou být další zajímavé informace (free články, abstrakta apod.)
- z katalogu lze zjistit, v které jiné účastnické knihovně je titul dostupný

## **Vysokoškolské kvalifikační práce**

Dlouhá léta byly v knihovně zpracovávány i všechny VŠKP obhájené na příslušných pracovištích. Od roku 2010 došlo na základě opatření rektora (Univerzita Karlova, 2010) ke změně přístupu UK k evidování VŠKP a všechny práce jsou nyní od zadání až po

obhajobu evidovány ve studijním informačním systému (IS). Z IS jsou po obhajobě importovány bibliografické záznamy včetně abstrakt do CKIS a plné texty včetně metadat a dalších souborů (posudky, přílohy, abstrakta) do univerzitního repozitáře. Tištěné verze prací jsou dosud v knihovně shromažďovány a po propadnutí záznamu konkrétní práce do CKIS obdrží knihovník zprávu a záznam upraví, doplní věcné třídění, lokaci a vygeneruje z Alephu přírůstkové číslo a signaturu a vlepi čárový kód a bezpečnostní pásku. Do VŠKP nejsou vleповány RFID čipy, protože se nepředpokládá jejich dlouhodobé uchovávání v knihovně, po 5 - 10 letech by měly být předány do archivu UK. Tištěná verze je v katalogu propojena s verzí elektronickou v jednom záznamu.

Seznam VŠKP prací podle oborů je generován z katalogu na web, abychom uživatelům umožnili ucelený pohled na problematiku řešenou na jednotlivých pracovištích.

Jak už bylo zmíněno v analýze fondu, další druhy dokumentů tvoří jeho marginální část a jejich zpracování probíhá dle platných pravidel.

Přírůstkové seznamy jsou vedeny v IKS a tisknou se jednou ročně, stejně jako seznamy úbytků.

## **4.5 Uživatelé knihovny**

Bez uživatelů knihovny ztratí smysl, uživatelé jsou těmi, kdo by měli zásadně ovlivňovat knihovnu jako celek a na jejich potřeby a požadavky by se mělo myslet v první řadě.

KSV TGM je veřejná knihovna, která pochopitelně směřuje své služby především ke studentům, pedagogům a vědeckým pracovníkům UK s důrazem na obory dislokované v jinonickém areálu. Uživatelem knihovny se může stát dle článku 4, paragrafu a, bod 1 Výpůjčního řádu *„fyzická či právnická osoba registrací průkazu studenta, zaměstnance nebo externího uživatele služeb Univerzity Karlovy po podpisu čtenářské přihlášky uživatele ověřené knihovníkem, u právnických osob navíc na základě písemného pověření“* (Knihovna společenských věd, 2005). Jako průkaz knihovny slouží průkazy UK – průkaz studenta, zaměstnance nebo externího uživatele služeb. Průkazy nevystavuje knihovna, ale výdejní centra Informačně-poradenského centra UK. Průkaz je vydáván na počkání na základě databáze studentů a zaměstnanců UK. Zájemce bez pracovního

poměru na UK a bez statusu studenta na základě doložení totožnosti obdrží průkaz externího uživatele služeb UK. Znamená to tedy, že tyto průkazy používají osoby, které mají s UK uzavřenu dohodu o provedení práce, účastníci programů celoživotního vzdělávání, zahraniční hosté, ale také účastníci rigorózních řízení a další osoby, které mají zájem využívat služeb poskytovaných knihovnou včetně široké veřejnosti. Průkaz externího uživatele získají na 9 let za poplatek 180 Kč (Univerzita Karlova, 2006). Všechny typy průkazů UK je následně potřeba v knihovně zaregistrovat a vyplnit přihlášku uživatele, která je zároveň potvrzením o tom, že uživatel byl seznámen s konkrétním výpůjčním řádem knihovny, v tomto případě tedy KSV TGM. Existuje také možnost jednorázové krátkodobé registrace na 10 pracovních dní pro prezenční studium pro zájemce, kteří potřebují využít služeb knihovny výjimečně. Tuto možnost jsme ponechali například pro mimopražské studenty, kteří potřebují pouze nahlédnout do fondu KSV TGM a není předpoklad, že by jejích služeb využívali opakovaně.

Při registraci průkazu je uživateli přidělen jeden ze statusů, které jsou definovány v článku 4, paragrafu a Výpůjčního řádu takto:

- Kategorie A: student fakulty – zahrnuje studenty a externí doktorandy FF, FHS a FSV
- Kategorie B: doktorand fakulty - interní doktorandi (s povinnostmi výuky, příp. řešitelé a spoluřešitelé grantů) FHS, FSV a ÚISK, ÚPOL a KSP FF
- Kategorie C: zaměstnanec fakulty – zaměstnanci FF, FHS, FSV a ČŽP
- Kategorie D: uživatel z UK – studenti, doktorandi a zaměstnanci UK z jiných pracovišť než FF, FHS, FSV a ČŽP
- Kategorie E: odborná veřejnost – studenti tzv. nultých ročníků a placeného studia FF, FHS a FSV
- Kategorie F: stážista – účastník kurzů pořádaných FF, FHS, FSV a ČŽP
- Kategorie G: veřejnost laická
- Kategorie H: právnické osoby – pouze knihovny v rámci meziknihovní výpůjční služby

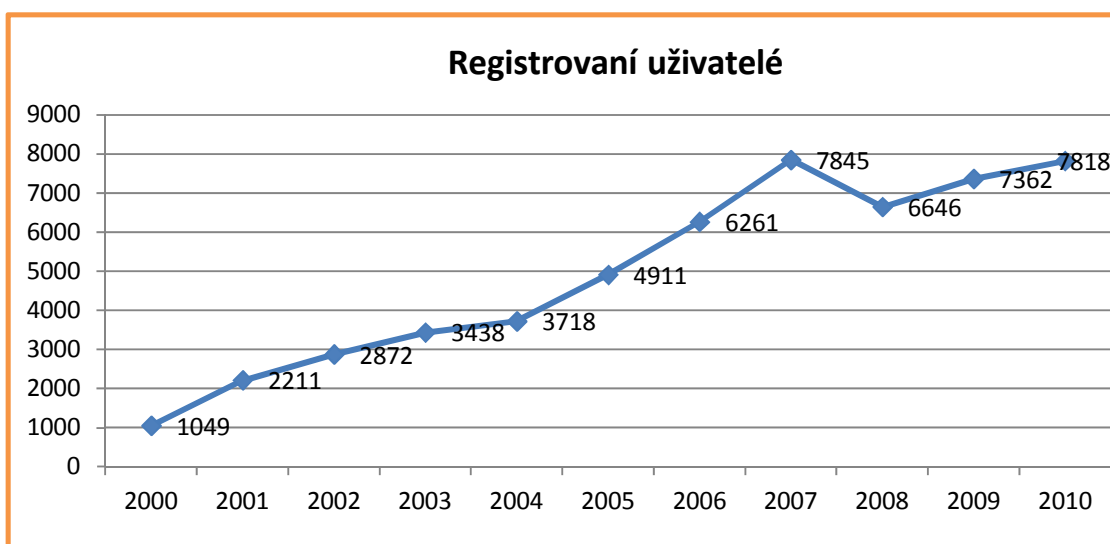
Status uživatele je údaj spojený s konkrétním uživatelem dané knihovny nebo informační instituce vyjadřující práva tohoto uživatele na její služby. Vyjadřuje zejména rozsah práv tohoto uživatele při dokumentových službách, např. dovolený počet výpůjček a rezervací, výpůjční lhůty, možnost používání některých studoven apod. (Švejda, 2003).

Tato práva jsou definována pro každý status uživatele a každý status dokumentu v matici k výpůjčnímu řádu.

Důvody kategorizace uživatelů na základě přidělených statusů jsou zřejmé. Vysoká škola musí vytvářet podmínky pro studium svým studentům. Každá fakulta samotným faktem zřízení knihovny zajišťuje a také financuje možnost přístupu k informacím pro studenty, ale také pedagogy a v neposlední řadě vědecké pracovníky. Jak už bylo zmíněno, nemalá část fondu je financována z prostředků na rozvoj vědy. Je tedy pochopitelné, že vědecký pracovník musí mít oprávnění přednostně získat informační zdroj, který je pro jeho vědeckou práci nezbytný. Stejně tak pedagog musí mít možnost připravit se na výuku.

### Statistická data o uživateli

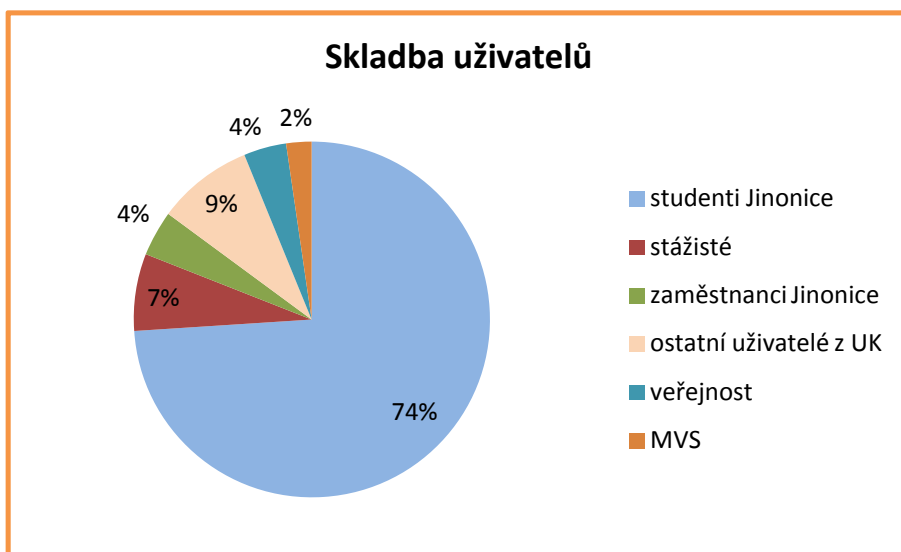
Počet uživatelů knihovny postupně stoupal (stoupal také počet studentů fakult, jimž knihovna slouží) a nyní dosahuje počtu cca 7800. V systému jsou evidováni pouze uživatelé, kteří podepíší přihlášku uživatele (nejde tedy o import všech studentů daných fakult ze studijního systému) a pokud žádnou ze služeb knihovny nevyužijí 18 měsíců, jsou z něj automaticky vyřazeni a jejich písemná registrace je skartována.



Graf 14 - vývoj počtu registrovaných uživatelů v KSV TGM

Skladba uživatelů knihovny je statisticky sledována jak z hlediska příslušnosti k určité fakultě, tak podle statusu uživatele. Studentů kateder, institutů a ústavů detašovaných přímo v Jinonicích je okolo 5300, uživatelů s kategorií „student fakulty“ o cca 500 víc,

protože tento status dostávají studenti všech oborů na FF, FHS a FSV. Dá se tedy odvodit, že jinonickou knihovnu navštěvují i studenti jiných oborů těchto fakult.



Graf 15 - složení uživatelů KSV TGM

Okolo 75 % uživatelů tvoří každoročně studenti všech cyklů dotčených fakult, dalších několik pak stážisté a zaměstnanci těchto fakult. Uživatelů z jiných fakult UK bývá kolem 6 %, veřejnost tvoří cca 5 % uživatelů knihovny. Je tedy zřejmé, že knihovnu reálně využívají právě ti uživatelé, jimž je prioritně určena.

Dvě procenta registrovaných uživatelů tvoří jiné knihovny v rámci poskytování MVS.

Vzhledem ke způsobu financování knihovny je také sledován podíl uživatelů z jednotlivých fakult. Uživatelé z ČŽP nejsou vykazováni zvlášť, protože jde o malé vědecké pracoviště, nikoliv o pracoviště pedagogické.

Sledujeme i návštěvnost knihovny, ale tato čísla nejsou zcela přesná, protože nepoužíváme turnikety, které by vyžadovaly prokázání se návštěvníka pomocí průkazu a elektronická počítadla průchodů mají své limity. V případě KSV TGM mimo jiné i v jejich umístění, kdy jsou velmi pravděpodobné vícenásobné průchody především ve studovně. Připravujeme metodiku výpočtu pravděpodobného počtu návštěvníků na základě kombinace dat získaných z počtu průchodů a počtu výpůjček klíčků od šatních skříněk a „čárkování“ v průběhu semestru i zkouškového období, tak abychom se dostali k číslu maximálně se blížícímu realitě.

Snažíme se vnímat potřeby a požadavky uživatelů ať už sledováním jejich chování při vyhledávání informací, při půjčování knih apod., ale také se pokoušíme jim dát maximálně najevo, že nás jejich názory a problémy zajímají. Možnost vyjádřit se mají i anonymně vlepením názoru na tabuli ve studovně a stejným způsobem se jim dostane i odpovědi. S cílem zjistit jak jsou uživatelé s KSV TGM spokojeni jsme také uspořádali dotazníkové šetření v roce 2010, které je prezentováno v další části práce.

## **4.6 Služby**

Služby jsou smyslem knihovny, která není archivem, ale živým organismem reagujícím na měnící se potřeby svých uživatelů. KSV TGM poskytuje veřejné knihovnické a informační služby v souladu s §4 knihovního zákona. Přestože ve shodě s normou ČSN ISO 5127-2003, která za informační služby považuje ukládání, zpřístupňování, zpracování a zprostředkování informací s cílem uspokojit potřeby určitých uživatelů informací, považuji za služby i oblast akvizice, zpracování a zpřístupňování fondu, v této práci používám termín služby ve smyslu přímé interakce s uživateli – výpůjční, referenční, doplňkové.

### **4.6.1 Výpůjční služby**

KSV TGM poskytuje standardní výpůjční a informační služby svým registrovaným uživatelům na základě Knihovního řádu UK (Univerzita Karlova, 2002) a výpůjčního řádu knihovny (Knihovna společenských věd, 2005).

Výpůjční řád stanovuje jak kategorie uživatelů, tak statusy jednotek. Na základě kombinace těchto dvou parametrů se poskytují výpůjční služby. Status jednotky je při zpracování nového přírůstku stanoven na základě úvahy knihovníka, která je ovlivněna řadou faktorů - tématem a mírou jeho zahrnutí do studijních plánů, jménem autora (v případě jeho vazby na školu se dá předpokládat vyšší počet zájemců o výpůjčku), počtem studentů oboru, kterému se dokument věnuje, počtem exemplářů ve fondu, frekvencí výpůjček apod. Nutné je poznamenat, že status jednotky nesmí být statická hodnota. Je potřeba sledovat reálné využívání všech knihovních jednotek a dynamicky upravovat jejich statusy, tak aby se jejich využití zbytečně neomezovalo.

Jak už jsem zmínila dříve v CKIS je možnost výběru z 10 statusů jednotky, každá knihovna ale může naplnit obsah stanoveného termínu dle svého uvážení.

KSV TGM využívá 6 statusů jednotek:

- Přísně prezenčně – jednotku s tímto statusem nelze vypůjčit absenčně žádné kategorii uživatelů. Jde buď o základní referenční příručky a jazykové slovníky s lokací ve studovně nebo o exempláře povinné literatury deponované ve studovně, u kterých se nesmí stát, že by byly pro studenty zcela nedostupné.
- Prezenčně – prezenční exempláře jsou určeny ke studiu na místě v prostorách studovny, ale na omezenou dobu (10 dní) je lze absenčně vypůjčit vyučujícím pro přípravu přednášek, kurzů apod. V odůvodněných případech je lze na základě povolení vedoucí knihovny vypůjčit na víkend či přes noc i jinonickým studentům. Toto se však děje skutečně výjimečně, jde o individuální přístup k žadateli a podmínkou je, že jde o pravidelného návštěvníka knihovny a zároveň žádaný dokument nepatří k těm, které se ve studovně využívají denně, a jde o zahraniční titul, který nemá knihovna v dalším exempláři.
- Grantová výpůjčka – tento status je přidělen dokumentu pořízenému z dotací (granty, výzkumné záměry), tedy mimo rozpočet knihovny, a řešitel projektu ho potřebuje pro svou vědeckou práci. Oprávnění vypůjčit si titul s tímto statusem má jen řešitel spoluřešitelé konkrétního projektu, a to na dobu jeho trvání. Lhůta je nastavena na 300 dní a lze ji prodloužit po dobu trvání projektu. Po ukončení projektu je dokument vrácen do knihovny a je mu přidělen některý z ostatních statusů.
- Krátkodobá výpůjčka – status určený pro některé exempláře povinné literatury, kterých není dostatečný počet s ohledem na počet studentů oboru a je tedy potřeba, aby se rychleji vystřídali všichni zájemci o jeho výpůjčku. Lhůta je 5 dní a není možné ji prodloužit, předpokládá se, že ji prostuduje a ihned vrátí pro další použití.
- Studijní výpůjčka – status přidělovaný exemplářům povinné literatury nebo zahraničním titulům v jediném exempláři (většinou financovaným z dotace), u kterých by lhůta krátkodobé výpůjčky nemusela stačit na prostudování; maximální lhůta pro výpůjčku je 30 dní bez možnosti prodloužení, zvýhodnění nejsou ani vyučující.
- Běžná výpůjčka – lhůta je 30 dní s možností 2x ji prodloužit, pokud si další zájemce nezadal rezervaci. Vyučující jsou zvýhodněni a mohou si exemplář s tímto statusem půjčit na 300 dní.

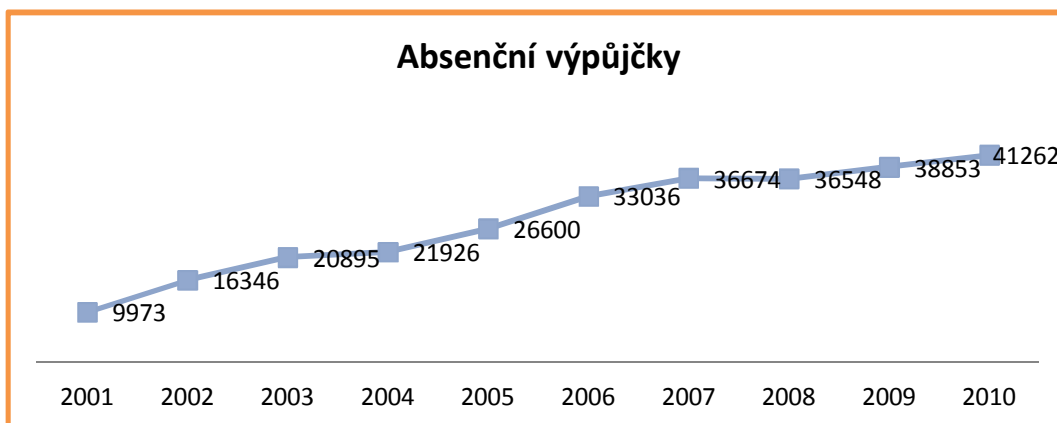
Původně stanovené parametry statusů z období vzniku knihovny byly upraveny v souvislosti s přechodem na systém Aleph a následně došlo k další účelovým úpravám, které souvisely s praktickými zkušenostmi z provozu. V období zakládání knihovny bylo ze strany zástupců fakult požadováno, aby každý titul ve fondu knihovny byl minimálně v jednom exempláři prezenčně. To se postupem času ukázalo jako kontraproduktivní, řada prezenčních knih prakticky nebyla studovaná, protože uživatelé dávají přednost možnosti vypůjčit si knihy domů. Studovnu využívají pro studium dokumentů, bez nichž se skutečně nemohou obejít a nemají možnost je získat jinak. Druhý exemplář se rovněž na žádost zástupců pracovišť v knihovní radě půjčoval pouze krátkodobě. Tyto požadavky plynuly z obavy, že studenti pracoviště, které dokument financovalo a mělo ve svém fondu před sloučením, by se k němu nemuseli dostat, protože si ho vypůjčí studenti ostatních oborů. Tyto obavy se ukázaly jako liché, postupně se tedy snižoval počet krátkodobých výpůjček, protože při kontrole logů výpůjček se prokázalo, že často vysoký počet výpůjček jednotky není způsoben vysokým počtem zájemců, ale opakovanými výpůjčkami téhož čtenáře. Výsledkem bylo navyšování počtu výpůjček ve statistikách a zatěžování pracovníků u výpůjčního pultu. Zavedení studijní výpůjčky vyplynulo ze zjištění, že pokud jedno pracoviště ze svých dotací uhradí zajímavý titul a nechá ho k dispozici v knihovně s cílem umožnit absenční výpůjčky studentům, tak se často stane, že si ho vypůjčí pedagog z jiného pracoviště na 300 dní a k titulu se pak těžko dostávali nejen studenti, ale i sám původní řešitel projektu, pokud si třeba potřeboval něco ověřit. Vzhledem k tomu, že zahraniční tituly si často půjčují zahraniční studenti či stážisté, výpůjčka bez možnosti prodloužení přispěla ke snížení počtu výpůjček, které uživatelé zapomněli při odjezdu vrátit a knihovna je musela komplikovaně získávat zpět.

### **Absenční výpůjčky**

Většina knihovních jednotek určených k absenčním výpůjčkám je k dispozici ve volném výběru, pouze část méně užívaných knih je uložena ve skladu a je třeba o ně požádat u výpůjčního pultu. Nicméně ze skladu jsou většinou přineseny obratem, nejdéle (v době mimořádného náporu) do 30 minut.



Realizovat absenční výpůjčky je možné každý všední den od 8,30 – 19,00 hodin. Výjimkou jsou první pátky v měsíci (s výjimkou zkouškového období), kdy je knihovna zavřená z důvodu interních porad či školení zaměstnanců.



**Graf 16 - počet absenčních výpůjček realizovaných v KSV TGM od roku 2001**

V roce 2010 bylo realizováno 41 262 absenčních výpůjček, nejsou započítána prodloužení, kterých bylo 20 571.

Uživatelé mají možnost sledovat online stav svého účtu, realizovat prodloužení a rezervace přes webové rozhraní bez jakékoliv zvláštní registrace, za využití svého přihlášení do Centrálního autentikačního systému (CAS)

Na končící lhůty absenčních výpůjček jsou uživatelé upozorňováni před jejich uplynutím e-mailovou správou, kterou generuje systém na základě interních nastavení. Po uplynutí lhůty je zasláno ve třítydenních intervalech 6 upomínek – čtyři e-mailem, pátá obyčejnou poštou, šestá doporučeně. Potom následuje další vymáhání dle stanoveného postupu.

Online prodloužení knih je možné v případě, že to dovoluje status exempláře, ještě neuplynula výpůjční lhůta, na knihu není zadán rezervační požadavek a uživatel nedluží jiné knihy s uplynulou výpůjční lhůtou (ani v jiných knihovnách UK) a nekončí mu registrace.

## **Rezervace**

Uživatelé mají možnost si zadat rezervaci na knihu, jejíž všechny exempláře k absenčnímu půjčování jsou v daný okamžik vypůjčené. Po vrácení knihy dostanou okamžitě zprávu

e-mailem, a pokud mají zájem také sms zprávu, že je pro ně kniha připravena. Z provozních důvodů (především rozsáhlý volný výběr) není možné rezervovat knihy, které jsou v tom okamžiku na místě<sup>10</sup>.

V roce 2010 si uživatelé zadali rezervační požadavek na 2502 knih a z tohoto počtu bylo rezervací realizováno 1997 (tj. 80 % z požadovaných). Rezervace zůstávají nesplněné především proto, že se knihy nevrátí v požadovaném termínu. Ze strany knihovny je snaha doplnit fond o exempláře, které jsou žádané, ale ne vždy je to možné, protože řada těchto používaných titulů již není na trhu.

### **Prezenční výpůjčky**

Primárním místem pro prezenční studium je studovna lokalizovaná proti hlavní školní budově v jinonickém areálu. Je v ní 82 studijních míst, pro uživatele je k dispozici 19 počítačů s připojením na internet (2 jsou určeny pouze pro rychlé vyhledání základních informací a pro vyhledávání v katalogu knihovny). Jeden výstup k síťovému připojení je ponechán k využití majitelům přihlášených notebooků. Ve studovně je také možné využít wifi připojení prostřednictvím sítě Eduroam. V průběhu semestru je přístupná stejně jako výpůjční protokol denně mezi 8,30 - 19,00, ale během zkouškového období navíc až do 20,30 hodin večer a v sobotu mezi 9,00 – 18,00. Místa ke studiu jsou pochopitelně i ve výpůjční části knihovny (98 + 22 PC), většina z nich je ale v suterénu bez přístupu denního světla.

V roce 2006 byl dle Davidové (2007, s. 118) průměrný počet studijních míst na jednoho uživatele ve VŠ knihovnách v ČR 1 : 36. Tento poměr považuje za nevyhovující s tím, že za ideální stav je považován 1 : 6 až 1 : 12. Podle mého názoru záleží na celkovém složení fondu a množství dokumentů, které je možné půjčovat absenčně a také na

---

<sup>10</sup> Pokud je však uživatel mimo knihovnu a chystá se tam vypravit pro konkrétní titul, může napsat e-mail či zavolat a knihovníci mu vyjdou vstříc a knihu připraví u výpůjčního pultu

možnostech vzdáleného přístupu k EIZ. V KSV TGM je poměr cca 1 : 45, přesto se pouze výjimečně stane, že by byla všechna studijní místa obsazena. Faktem je, že se snažíme mít dostatek exemplářů k absenčním výpůjčkám, maximálně propagujeme vzdálený přístup k EIZ, takže uživatelé v řadě případů mohou studovat mimo knihovnu. Také je v areálu řada počítačových učeben, kde mohou využívat přístup k EIZ aniž by museli být fyzicky v knihovně.



**Obrázek 4 - prostory studovny**

Prezenční výpůjčky jsou sledovány a registrovány v IKS Aleph, především proto, aby bylo možné lépe organizovat fond. Do systému Aleph se jako „prezenční užití“ načítají exempláře, které uživatelé zanechají na stolech a započítány jsou evidované výpůjčky VŠKP, digitálních dokumentů na pevných nosičích a časopisů ze skladu. Meziročně klesá počet prezenčních užití, v roce 2010 jich bylo evidováno 7430, což je spolu s 1554 prezenčními výpůjčkami VŠKP a 17 digitálními dokumenty o 2750 jednotek méně než v předchozím roce. Nižší počet výpůjček VŠKP je dán zpřístupněním jejich elektronické verze v digitálním repozitáři UK, nicméně zřetelný je i pokles prezenčních užití ve studovně. Vysvětlení může být několik, kromě nepřesné evidence (snaha studentů uklidit knihu zpět na regál či nedůslednost zaměstnanců), může jít o zvýšení počtu nejžádanějších exemplářů, které jsou k dispozici k absenčním výpůjčkám a uvolnění některých méně využívaných knih ze studovny k absenčnímu půjčování. Nicméně klesá i návštěvnost knihovny, alespoň podle pomocného ukazatele, kterým je půjčování klíčků

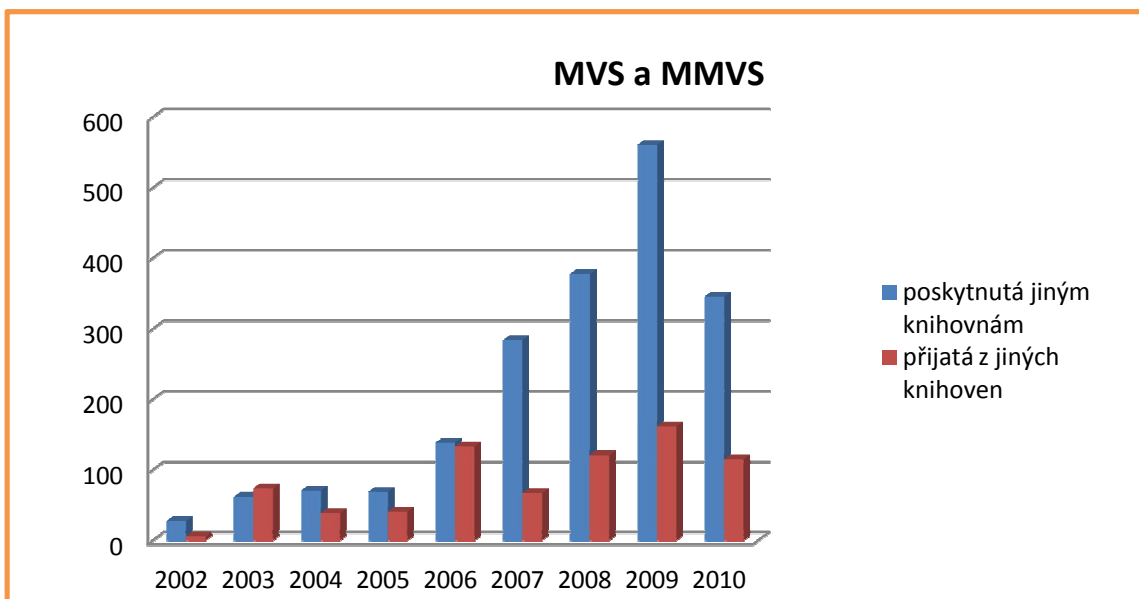
od skříněk. V roce 2010 bylo evidováno 25 426 výpůjček klíčků, což je také méně než v roce předchozím.

### **Meziknihovní výpůjční služby**

Knihovna poskytuje svým uživatelům MVS z českých knihoven, případně prostřednictvím NK ČR i ze zahraničí. Rovněž je sama poskytovatelem výpůjček ostatním knihovnám. Za domácí MVS nevybírání žádné poplatky, v případě výpůjčky ze zahraničí je nutné uhradit poplatek, který je závislý na zemi vydání. Poplatky hradí knihovna za zaměstnance a interní doktorandy příslušných pracovišť, ostatní uživatelé musí stanovenou částku uhradit. Knihovna má v NK ČR vytvořen účet, ze kterého jsou postupně poplatky odečítány. V roce 2010 z něj bylo čerpáno 26 690 Kč. V rámci MVS bylo poskytnuto 346 výpůjček jiným knihovnám a uživatelům knihovny bylo zprostředkováno 115 výpůjček<sup>11</sup>. Většina výpůjček, které jsme zprostředkovali našim uživatelům, byla uskutečněna prostřednictvím Národní knihovny ze zahraničních knihoven. Jde o dokumenty, které nejsou k dispozici na území ČR. Podařilo se snížit počet poskytovaných výpůjček do české sítě knihoven, který v předchozích letech stále stoupal. Zvyšující se počty poskytovaných výpůjček a ceny poštovního způsobovaly, že výdaje knihovny za tuto služby začaly příliš zatěžovat rozpočet. Přistoupit ke zpoplatnění služby, která má být ze zákona bezplatná by nebylo správné, nicméně bylo nezbytné přistoupit k omezení výpůjček běžně dostupných knih do regionální sítě knihoven. Nyní jsou zasílány pouze tituly, které nejsou k dispozici v žádné příslušné regionální knihovně. Ukázalo se totiž, že řada menších městských knihoven využívá vysokoškolské knihovny prioritně právě proto, že na rozdíl od některých větších veřejných knihoven služby MVS nezpoblatňují.

---

<sup>11</sup> Struktura vyžádaných výpůjček: 66 knih ze zahraničí, z toho 42 vydaných mimo Evropu nebo ve Velké Británii; 39 knih z českých knihoven, nejčastěji z fondu NK ČR, druhou nejžádanější knihovnou byla Univerzitní knihovna Univerzity Pardubice; 10 kopií článků, z toho 8 ze zahraničí.



**Graf 17 - počet poskytovaných a přijímaných MVS a MMVS**

Vedle meziknihovních služeb knihovna zprostředkovává zájemcům k prezenčnímu studiu dlouhodobě vypůjčené dokumenty (se statusem grantová výpůjčka). Řešitelé projektů u sebe mají knihy dlouho a není pravidlem, že je nepřetržitě potřebují. Je tedy možné s nimi domluvit, že žádanou knihu předají na omezenou dobu do studovny, kde s ní může pracovat jiný zájemce. Tyto knihy vyžadujeme i pro realizaci MVS. Zmiňuji to, protože mám zkušenost, že to zdaleka není běžné v jiných vysokoškolských knihovnách, na což narážíme právě při některých našich žádostech o meziknihovní výpůjčku.

#### **4.6.2 Online služby**

Termín online služby zahrnuje celý komplex velmi různorodých činností, které se v knihovnách realizují. Patří sem jak zpřístupňování EIZ, tak různé komunikační prostředky pro distribuci informací mezi knihovnou a uživatelem a také služby katalogu OPAC a knihovního systému. Dle TDKIV jde o „*informační služby poskytované vzdáleným uživatelům prostřednictvím informačních a komunikačních technologií*“ (Švejda, 2003a), přičemž informační služby jsou „*služby poskytované knihovnami, informačními institucemi nebo jinými organizacemi, jejichž účelem je zprostředkování informací ve všech formách a oborech lidské činnosti*“ (Švejda, 2003b). A podle normativního výkladu zahrnují i online vyhledávání, signální informace, zprostředkování elektronických dokumentů (ČSN ISO 5127).

Již byly zmíněny služby generované systémem Aleph, které upozorňují uživatele na stav jejich výpůjček, požadavků apod. Zajímavé možnosti poskytuje také OPAC, kde je možné si nastavit například nastavit požadavek SDI – výběrového rozšiřování informací apod.

Informace o knihovně jsou zpřístupňovány prostřednictvím webové stránky, kde je zároveň odkaz na další možnosti komunikace – facebook, chat, kontaktní e-mailová adresa a různé formuláře. Web je provozován v systému Dokument Globe, v doméně UK cuni.cz. Je pravidelně aktualizován a obsahuje všechny standardní informace o knihovně – od kontaktů, přes informace o poskytovaných službách a aktualitách v oblasti EIZ, po linky na katalogy a důležité portály.

V oblasti zpřístupňování EIZ v rámci licencí vedeme uživatele k tomu, aby se naučili využívat centrální univerzitní rozhraní - PEZ, nicméně zatím zachováváme některé vlastní informace na webových stránkách knihovny.

#### **4.6.3 Referenční služby**

Poskytování informací uživatelům je standardní součástí knihovních služeb stanovená knihovním zákonem, který ovšem nařizuje poskytování ústních informací. Nicméně je samozřejmé, že pro poskytování informací využíváme i jiný způsob komunikace.

Knihovna funguje jako informační centrum celého jinonického areálu a běžně zodpovídá dotazy, které vlastně do její kompetence nespádají, např. na provoz menzy, kreditní systém, fungování areálových kopírovacích strojů atd. Spektrum je široké. Někdy to zaměstnance zatěžuje, ale v zásadě to považuji za přirozené a v podstatě správné, že studenti vnímají knihovnu jako místo, kam se mohou obrátit s nejrůznějšími problémy.

V zásadě se otázky dělí do 2 skupin:

1. provozní záležitosti
  - a. dotazy na výpůjční řád a služby
  - b. způsob zacházení s technikou
  - c. orientace ve fondu
  - d. dotazy na služby knihoven obecně

## 2. odborná problematika

- a. práce s katalogem
- b. dostupnost EIZ a vyhledávání informací
- c. požadavky na zajištění informačního zdroje (akvizice, MVS)
- d. požadavky na rešerše

Otázky kladou uživatelé jak osobně, tak jinými způsoby, které knihovna nabízí prostřednictvím webových stránek, nebo písemně a anonymně prostřednictvím tabule ve studovně.

V knihovně není specialista na poskytování referenčních služeb ani jedno konkrétní místo, kam by se zájemci měli chodit ptát. Není to možné z provozních důvodů. Jednodušší dotazy z první skupiny samozřejmě zodpoví každý pracovník u výpůjčního pultu, v bodech 2 c, d je odkážou na pověřenou osobu a v ostatních případech se řešení problematiky soustředí do prezenční studovny, kde je vždy někdo ze zaměstnanců připraven a má možnost věnovat víc času složitějším dotazům.

Rozsáhlejší individuální konzultace jsou poskytovány během pravidelných konzultačních hodin. Ideální je, když se zájemce předem ohlásí a specifikuje svůj problém tak, aby se i knihovník mohl připravit, ale není to nutné. Klasické rešerše poskytujeme výjimečně, daleko častěji se zájemci konzultujeme způsoby, jak si efektivně mohou rešerši připravit sami, což by u studentů měla být základní dovednost.

Knihovna provozuje také facebook a twitter, které slouží nejen na šíření aktuálních informací, ale také různých zajímavostí.

Pro online komunikaci jsme využívali ICQ, ale frekvence jeho využití ze strany uživatelů nebyla velká. Zavedli jsme tedy raději chat v softwaru Zopim, a to v jedné z jeho placených verzí, která plně vyhovuje potřebám úrovně této služby. Aplikace umožňuje komunikovat s více uživateli současně, chatovací okénko se zobrazuje na stránkách knihovny v okamžiku, kdy je přítomný knihovník, nikoliv tedy v čase, kdy je zavřeno, uživatel si nemusí instalovat žádnou aplikaci a píše přímo z webu. Je také možné zakázat některé IP adresy, což se hodí nejen v případě zjevného zneužívání, ale například lze zabránit

pokládání dotazů přes chat z PC umístěných přímo v knihovně, kde je lepší komunikovat s uživatelem přímo.

Každý zaměstnanec knihovny má služební e-mail a navíc je zřízená společná alias adresa [knihovnajin@ruk.cuni.cz](mailto:knihovnajin@ruk.cuni.cz), která je zveřejněná jako základní adresa pro uživatele. Veškerou poštu na ni odeslanou tedy dostanou všichni zaměstnanci. Interně je domluvené na jaké typy dotazů kdo odpovídá a aby nedocházelo k duplicitám, nejasnostem a zmatkům je odpověď vždy v kopii zaslána na tutéž adresu. Případná další komunikace pak obvykle probíhá pouze mezi tazatelem a odpovídajícím knihovníkem.

Další možností jak položit dotaz je tabule ve studovně na kterou je možné anonymně nalepit papírek s libovolnou otázkou a my nalepíme odpověď.

KSV TGM je zapojená do projektu Ptejte se knihovny, je však třeba přiznat, že tuto službu příliš nepropagujeme. Dotazy, které prostřednictvím této služby přicházejí, jsou málokdy opravdu odborné, velmi často se míjejí s její deklarovanou funkcí, takže se domnívám, že její přínos neodpovídá pracovnímu zatížení zaměstnanců, kteří jsou povinni odpovědět, ale velmi často jen vysvětlují, že požadované informace přesahují rozměr služby, případně odkazují na jazykovou poradnu<sup>12</sup>. Navíc se málokdy stane, že na odpověď dostaneme nějakou odezvu, ať už poděkování nebo doplňující dotaz, což také nepřispívá k oblibě této služby mezi zaměstnanci. Pracovat dlouhodobě bez zpětné vazby je nepříjemné.

#### **4.6.4 Vzdělávání**

Knihovna nabízí několik typů školení pro uživatele, některé ve spolupráci s vyučujícími. Základní jsou úvodní exkurze pro nově nastupující studenty. Kromě prohlídky knihovny zahrnují tyto informace:

---

<sup>12</sup> Nejčastější dotazy se týkají původu jmen a příjmení.



- základní informace o knihovně – její zařazení v systému UK, komu slouží, otevírací doba, provozní řád, kontakty, webové stránky, podmínky registrace
- informace o fondu s důrazem na existenci EIZ
- katalog – vyhledávání, přihlášení, online účet
- katalog EZB, portál PEZ, možnosti vzdáleného přístupu

Další kurzy se pořádají vždy jednou za semestr a jde o pět šedesátiminutových školení na tato témata, která vyšla z nejčastěji pokládaných dotazů:

- Práce s informačními zdroji obecně:
  - terminologie
  - katalogy (vyhledávání a následné možnosti získání dokumentu)
  - přístup k elektronickým zdrojům
  - hodnocení informačních zdrojů
  - základní pravidla citování
- Vyhledávání českých článků
  - zdroje informací o českých člancích
  - zjištění dostupnosti plného textu
  - přístup k plným textům – databáze
- Vysokoškolské kvalifikační práce
  - získávání informací a jejich hodnocení
  - úprava
  - citace
  - doporučená literatura
- Multioborové databáze
  - Ebsco
  - Proquest
- Další plnotextové databáze a archivy

Kurzy jsou dobrovolné a studenti nemohou získat kredity, takže účast nebývá příliš vysoká. Průměrně je v jednom semestru absolvuje 30 studentů. Problém je také v rozvrhu, protože pokud kolidují s výukou, dostanou samozřejmě přednost kreditované předměty. Prezentace jsou zpřístupňovány na webu knihovny.

V některých případech přednášíme přímo ve vhodných vyučovacích předmětech, většinou různých metodologických seminářích nebo úvodech do studia apod. Ty se konají po dohodě s pedagogy a jeví se zatím jako nejefektivnější. Pro studenty jde o povinnou akci a spolupracující pedagog jim na základě přednášky zadá konkrétní úkol na rešerši, takže si studenti získané vědomosti upevní.

#### **4.6.5 Doplnkové služby**

KSV TGM nabízí i drobné doplňkové služby. Kromě standardního kopírování a tisku na síťových zařízeních, které jsou v pronájmu a fungují na základě studentských průkazů, je ve studovně k dispozici samoobslužný bezplatný skener.

Studenti mají možnost si nechat svázat své práce do kroužkové nebo pevné vazby, nemáme však možnost potisku pevných vazeb.

Mezi doplňkové služby lze zahrnout i možnost připravit si ve studovně kávu či čaj, tato služba není pevně zpoplatněna, ale studenti vloží do kasičky částku, kterou uznají za vhodnou a z vybraných peněz se pak koupí další suroviny.



**Obrázek 5 - zátíší s občerstvením ve studovně**

## 4.7 Spokojenost uživatelů – anketa

V roce 2010 jsme realizovali rozsáhlejší šetření s cílem zjistit spokojenost uživatelů knihovny. V teorii managementu se otázkám spokojenosti zákazníka věnuje management jakosti a jedním z jeho principů je orientace na zákazníka, přičemž zákazník je kdokoliv, komu odevzdáváme výsledky vlastních aktivit, tedy i uživatel knihovny. Budoucnost knihovny (stejně jako jiné organizace) je závislá na míře spokojenosti uživatelů, z které se odvíjí jejich loajalita vůči knihovně. V praxi to znamená mj. zkoumání požadavků zákazníků, jejich naplňování a provázání cílů organizace s očekáváním zákazníka. (Nenadál, 2001 s. 12-13). Termín spokojenost je definován v Normě ČSN ISO 9000 jako „*vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavku*“, jde tedy o míru shody mezi očekáváním a realitou (Richter, Pillerová, 2007)

Pokud považujeme služby uživatelům za základní úkol vysokoškolské knihovny, je nutné vědět, co uživatelé od knihovny očekávají a zda všem vyhovují stejné služby. Naprosto nezbytné tedy je s nimi intenzivně komunikovat a následně reagovat na podněty, které z jejich strany přijdou.

Zvláštní skupinu tvoří zaměstnanci – pedagogové a vědečtí pracovníci. Jistě právem očekávají určitý nadstandard v poskytovaných službách, ale je potřeba docílit toho, aby nebyl na úkor jiných uživatelů, především studentů<sup>13</sup>. V KSV TGM mají možnost, půjčit si na omezenou dobu absenčně i exempláře se statutem „prezenční výpůjčka“, běžné výpůjčky si mohou půjčit na delší dobu, knihovna jim zajišťuje mezinárodní meziknihovní výpůjčky zdarma (respektive z rozpočtu knihovny), jejich návrhy na akvizici se vyřizují obratem a posíláme jim informaci o tom, že je žádaný titul v knihovně, aby měli možnost si ho přednostně vypůjčit. Těm, kteří mají finance na nákup literatury z grantů,

---

<sup>13</sup> Po zjištění, že někteří pedagogové si půjčují prezenční knihy ze studovny pro své studenty, jsme museli začít častěji u povinné studijní literatury využívat status „přísně prezenčně“, aby ze studovny nemizely poslední exempláře.

poskytujeme veškerý servis včetně hlídání rozpočtu. Pokud projeví zájem o rešerši, připravíme ji, ale zájem je spíš o konzultace a pomoc se získáním vybraných zdrojů.

Požadavky a potřeby studentů známe poměrně dobře už proto, že jsme zvyklí se jich ptát nejen při návštěvách knihovny, ale i na přednáškách, školeních či během exkurzí. Navíc většina zaměstnanců ve službách, tj. jak u výpůjčního pultu, tak ve studovně, jsou buď nedávni absolventi jinonických oborů, nebo ještě studenti, mají tedy osobní zkušenost a také kontakt se svými spolužáky, kteří nemají zábrany si i postěžovat nebo naopak pochválit<sup>14</sup>.

Výše uvedené budí dojem, že víme, co uživatel očekává a zároveň, že pokud bude nespokojen, bude si stěžovat. Nicméně dle Nenadála (2001, s. 56) jen velmi malé procento zákazníků řeší nespokojenost reklamací a lze předpokládat, že i v knihovnách si oficiálně stěžuje jen malá část uživatelů. Důvody mohou být různé, např. přílišná ohleduplnost, ale také nízká očekávání. Uspokojit uživatele s nízkým očekáváním je poměrně snadné – pro toho, kdo má předchozí špatné zkušenosti je i zcela běžně fungující knihovna důvodem ke spokojenosti. Nízká očekávání ale mohou způsobit i to, že potenciální uživatel do knihovny ani nedorazí, protože předpokládá, že jeho potřeby stejně nebudou naplněny. Změnit tuto negativní zkušenost může trvat velmi dlouho. Platí to pochopitelně i naopak uživatel zvyklý na mimořádně kvalitní služby knihovny, může být v jiné standardní velmi nespokojen. V KSV TGM jsme se zpočátku s rozdílným očekáváním na základě předchozích zkušeností potýkali velmi často, což bylo způsobeno tím, že knihovna vznikla sloučením dříve samostatných knihoven nebo částí jiné větší knihovny.

---

<sup>14</sup> Zaměstnanec mimo služby a kuřák může také vyslechnout zajímavé informace od kouřících studentů, kteří nevědí, o koho jde.

Velmi obtížná situace ve vysokoškolské knihovně může nastat, pokud pedagogové své špatné předchozí zkušenosti přenášejí na studenty<sup>15</sup>.

Od chvíle, kdy jsme se rozhodli, že uskutečíme vlastní šetření, které zaměříme na spokojenost uživatelů s knihovnou, jsme počítali s tím, že aby akce měla smysl, musíme být schopni na výsledky nějak reagovat.

Zvolili jsme anketu v jejím širším pojetí, tedy dotazování s použitím dotazníku, kdy lze poměrně velké množství empirických dat získat s malými náklady (Dvořák, 1996 a 1996b). Dotazníkové šetření je jednou z technik sběru informací založenou na získávání informací prostřednictvím respondenta (Vodáková, 1996), přičemž výzkumným nástrojem je dotazník se souborem otázek. Vhodnější jsou otázky uzavřené, jednoznačně a srozumitelně formulované tak, aby nevyžadovaly další ústní vysvětlování. Nicméně nejsou vyloučeny ani jiné typy otázek.

Výsledkem jsou data kvantitativní nebo kvalitativní. Problematika kvantitativních a kvalitativních výzkumů a vztahů mezi nimi je poměrně komplikovaná, názory odborníků na kvalitativní výzkumy se liší a neexistuje jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit kvalitativní výzkum (Hendl, 2008, s. 47). Postupně se prosazuje mínění, že se na oba typy přispívají svým k rozšiřování znalostí o sociálních jevech a nelze se na ně dívat jako na kontradiktorní, protože získané výsledky se doplňují (Hendl, 2008, s. 54).

Zjednodušeně lze říct, že kvantitativní data jsou v podobě čísel nebo měření, zatímco kvalitativní mají nejčastěji formu textu (Punch, 2008, s. 12). Na základě této zjednodušené

---

<sup>15</sup> V naší knihovně jsme poměrně dlouho „bojovali“ se zkušeností pedagogů jedné z fakult, kteří byli zvyklí, že jejich původní knihovna sloužila především studentům bakalářského cyklu a neměla ve fondu mnoho zahraničních vědeckých prací. Přestože v KSV TGM měli od začátku přístup do řady zahraničních databází a i fond zahraničních knih byl mnohem bohatší a kvalitně se doplňoval, trvalo několik let, než i oni tuto skutečnost vzali na vědomí, a to navzdory našemu usilovnému „marketingu“.

definice odvozují, že odpovědi otevřené otázky v dotazníku lze považovat za kvalitativní data.

#### **4.7.1 Anketa**

Cílem ankety bylo získat empirická data od uživatelů, přičemž jsme se zaměřili na jejich spokojenost se službami a fondem (tuto problematiku doplňovala otázka na aktivitu respondentů v navrhování doplnění fondu), prostředím ke studiu a využívání EIZ v souvislosti se zájmem o školení v této oblasti. Jedna z otázek směřovala k problematice nejednotných parametrů služeb v různých knihovnách UK. Protože jsme chtěli získat i případné návrhy na zlepšení, zahrnuli jsme i několik otázek otevřených, kdy nejsou respondentovi předloženy žádné varianty, a respondent zapíše vlastními slovy formulovanou spontánní odpověď. Několik otázek bylo polootevřených, kdy měli respondenti kromě možnosti výběru z nabídnutých odpovědí doplnit vlastní variantu.

Anketa byla anonymní a obsahovala 18 otázek, z toho 2 závěrečné byly určeny k získání obecné informace o respondentovi. Tři byly zcela otevřené, několik dalších zahrnovalo možnost doplnění či zdůvodnění odpovědi. V otázce distribuce dotazníků jsme zvolili dva způsoby, které mohly částečně ovlivnit výsledky. Po dobu tří týdnů v období letního semestru nabízeli zaměstnanci knihovny dotazník (příl. č. 9) k vyplnění návštěvníkům knihovny. Tímto způsobem jsme získali 224 vyplněných dotazníků a následně jsme rozeslali hromadný e-mail všem registrovaným uživatelům s upozorněním, že anketa je zpřístupněna k vyplnění na webových stránkách knihovny po dobu 1 týdne. Pro webový dotazník jsme využili formuláře Google Docs. Předpokládali jsme, že na webový dotazník odpovědí i uživatelé, kteří knihovnu navštěvují méně často a že tedy výsledky mohou být rozdílné. Tato hypotéza se potvrdila jen částečně. Odpovědí na webový dotazník se sešlo 236. Ukazuje se, že návratnost osobně nabídnutých formulářů je skutečně procentuálně vyšší než oslovování elektronicky. Rozdali jsme 500 tištěných anketních listů, návratnost

tedy byla téměř 50%, čehož lze, jak uvádí Dvořák (1996a), dosáhnout jen výjimečně<sup>16</sup>. Upozornění na webový formulář teoreticky dostali všichni uživatelé (nelze vyloučit nějaké chyby e-mailových serverů) a odpověděly tedy cca 3 % (po odečtu počtu těch, kteří již vyplnili tištěnou verzi). Celkem jsme získali 460 vyplněných formulářů a to je, co se počtu týká, poměrně reprezentativní vzorek. Na základě otázky 18, jejíž výsledek ukázal, že vyučujících odpovědělo méně než 10, se však domnívám, že pro tuto skupinu uživatelů není reprezentativita dostatečná.

Vzhledem k tomu, že jsme chtěli, aby celé šetření bylo co nejméně finančně náročné, nevyužili jsme služeb profesionálů a nepoužili jsme žádný software pro analýzu dat. Nechtěli jsme však, aby výsledkem byly jen četnosti jednotlivých odpovědí uspořádané v grafech, ale naším úmyslem bylo zkoumat vztahy mezi jednotlivými odpověďmi. Využili jsme k tomu excelovou tabulku, kam byla data z tištěných dotazníků přenesena a data z webového dotazníku se do ní automaticky ukládala. Následně byla použita funkce data filtru pro zjišťování vzájemných korelací. Graficky uspořádané výsledky ankety jsou uveřejněny ve Zprávě o knihovně za rok 2010 (Knihovna společenských věd, 2011). V následující části své práce se pokusím interpretovat získaná data.

#### **4.7.2 Interpretace výsledků**

Stěžejní otázka byla: **Jste celkově spokojený(á) se službami poskytovanými knihovnou?**

Celkově bylo s knihovnou spokojeno 96 % uživatelů, z toho 49 % bez výhrad (tj. určitě). Pokud jde o rozložení spokojenosti podle fakult, nejspokojenější jsou uživatelé z Filozofické fakulty, kde spokojenost deklarovalo 98 % respondentů, zatímco z Fakulty humanitních studií to bylo 97 %. Nejvyšší procento nespokojených uživatelů bylo z Fakulty sociálních věd – 6 % respondentů vyjádřilo nespokojenost se službami knihovny.

---

<sup>16</sup> Obvyklá návratnost je 1-3 % a lze ji zvýšit příslibem určitých odměn. My jsme respondenty motivovali bonbony.

Podrobně jsme se zabývali především uživateli, kteří vyjádřili nespokojenost, považovali jsme za důležité pokusit se odhalit, co je trápí, z čeho plyne jejich celková nespokojenost.

Z počtu 19 nespokojených uživatelů byl jeden respondent nespokojen určitě – šlo o muže, studenta postgraduálního studia FSV. Knihovnu navštěvuje méně často než 1x za semestr, využívá ji jak ke studiu, tak k půjčování knih a je nespokojen s prostory ke studiu, s počtem PC i jejich softwarovým vybavením, s vybavením odbornou literaturou i s otevírací dobou knihovny. Zcela logicky je tedy nespokojen celkově. Svou nespokojenost však ani v jedné z otázek nezdůvodnil. Deklaroval, že EIZ využívá méně často než 1x za semestr, ocenil by pravidelné vzdělávání zaměřené na praktickou práci s informacemi formou e-learningu a již navrhl doplnění fondu knihovny. Navštěvuje také knihovnu Institutu ekonomických studií FSV v Opletalově ulici. Z těchto odpovědí lze odvodit, že jeho oblast zájmu se týká (také, hlavně?) ekonomické oblasti a pociťuje nedostatek informací pro práci s informačními zdroji. S tím může souviset to, že jako student doktorského studia využívá EIZ méně často než jednou za semestr. Jeho sporadické návštěvy knihovny by mohly souviset s nevyhovující otevírací dobou a při nedostatku informací o práci s EIZ by mohl mít problém se vzdáleným přístupem. V souvislosti s touto interpretací se naplno ozřejmí nevýhoda anonymního dotazníkového šetření – tomuto uživateli by šlo pravděpodobně poměrně snadno pomoci<sup>17</sup>.

Další nespokojení uživatelé byli „jen“ *spíš nespokojeni*. V této souvislosti je zajímavé, že pouze 4 z nich vyplnili tištěný dotazník, 14 odpovídalo elektronicky.

Překvapivě vysoký počet z nich – 6, navzdory nespokojenosti navštěvuje knihovnu alespoň jednou týdně a 8 alespoň jednou měsíčně. Jsou to tedy jistě uživatelé, kteří by měli knihovnu dobře znát a její služby potřebují. Pět z nich však knihovnu využívá pouze pro

---

<sup>17</sup> Jeho nespokojenost s prostorem ke studiu a počtem PC implikuje myšlenku, že při svých sporadických návštěvách ještě nezjistil, že prezenční studovna je pře ulici – to se skutečně stává, někteří uživatelé jsou překvapeni touto skutečností i navzdory informacím na webu a na letácích



absenční půjčování knih a všem jim tedy vyhovuje otevírací doba. Dva jsou kupodivu i spokojeni s odbornou literaturou, tři spíš nespokojeni.

Z odpovědí všech nespokojených respondentů (19) jsme vytěžili tyto informace:

1. Korelace mezi nespokojeností a stupněm studia – nespokojeno je
  - 10,53 % studentů PhD
  - 2,88 % studentů Mgr.
  - 4,41 % studentů Bc
  - 11,11 % zaměstnanců

Přičemž 100 % je vždy celkový počet respondentů v této kategorii.

2. Většina nespokojených respondentů – 12, tj. 63,2 % má zájem o pravidelné vzdělávání zaměřené na praktickou práci s informacemi, zatímco z celkového počtu je to jen 49 %.
3. V sumě nespokojených převažují ženy, ale ženy, také více odpovídaly – z celkového počtu respondentů, tvořily ženy 65 %, z počtu nespokojených to je to 68 %, což není významný rozdíl a lze zobecnit, že mezi ženami a muži není v otázce spokojenosti významný rozdíl.
4. Šest z celkového počtu nespokojených si myslí, že knihovně není dostatečný počet PC, ale jeden z nich využívá knihovnu jen k půjčování. Pěti nevyhovuje otevírací doba, ale jen dva upřesnili proč.
5. Devíti nespokojeným respondentům, tj. téměř polovině vyhovuje vybavení knihovny odbornou literaturou a stejný počet je spokojen i s podmínkami pro samostudium
6. Pouze sedm navštěvuje jinou knihovnu UK.
7. Konkrétní návrhy na zlepšení podmínek pro samostudium mělo 7 respondentů, na doplnění fondu pouze tři a z nich skutečně konkrétní byl jen jeden.

Analýzou výsledů u nespokojených respondentů jsme chtěli získat odpovědi na otázky, co vylepšit, aby se jejich spokojenost zvýšila. Chtěli jsme zjistit, co způsobí, že se v celkovém hodnocení přikloní k negativnímu vyjádření. Ukázalo se, že důvody jsou rozdílné, někomu vyhovují podmínky ke studiu i vybavení literaturou, ale nevyhovuje otevírací doba, jinému nevyhovuje vybavení literaturou (ale nenavštěvuje jinou knihovnu na UK) Po analýze jsme

ale naopak měli ještě víc otázek. Například: Co chybí respondentovi, který je spokojen (dokonce určitě spokojen) s podmínkami ke studiu a vybavením knihovny odbornou literaturou, s otevírací dobou i počítačovým vybavením a nevyjádřil žádnou konkrétní výhradu. Přesto v otázce celkové spokojenosti se službami využije negativní hodnocení. Pokud nešlo o překlep, musíme uvažovat o tom, zda neměl nějaký nepříjemný zážitek se zaměstnanci.

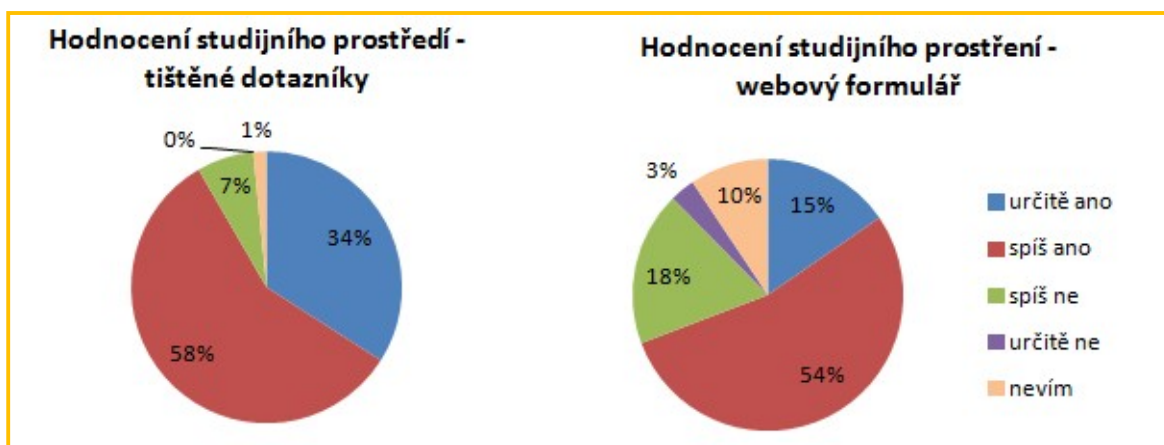
V případě respondentů, kteří vyjádřili nespokojenost s prostory ke studiu, máme (na základě některých vyjádření) podezření, že vůbec nenavštívili (alespoň někteří z nich) prostory prezenční studovny, která je primárně k samostudiu určena.

Faktem je, že právě snaha o analýzu negativních odpovědí ukazuje limity anonymního dotazníkového šetření a pro příště by asi bylo vhodnější vybrat jinou metodu výzkumu, byť by byla náročnější.

#### **4.7.3 Celkové výsledky**

Grafické vyjádření výsledků ankety s komentářem je uvedeno v příloze. Původně jsme zvláště analyzovali odpovědi z tištěných a webových dotazníků, v souvislosti s hypotézou, že respondenti, kteří navštěvují knihovnu často, vyplnili pravděpodobněji tištěný dotazník, budou knihovnu lépe znát, budou ji častěji využívat pro studium a možná budou spokojenější. V některých otázkách se rozdíly opravdu projevily a hypotéza se potvrdila. Z respondentů, kteří odpověděli na tištěný dotazník, navštěvuje knihovnu 59 % alespoň 1x týdně, zatímco z respondentů elektronického dotazníku pouze 29 %. Z těch, co vyplnili tištěný dotazník, jen 18 % využívá knihovnu pouze k absenčnímu půjčování knih oproti 29 % respondentů webového dotazníku.

Zajímavé je také hodnocení studijního prostředí. Pokud vezmeme celkový počet kladných odpovědí, není rozdíl nijak výrazný, ale při pohledu na spokojenost bez výhrad (modrá barva) je tomu jinak.



**Graf 18 - srovnání hodnocení studijního prostředí podle druhu vyplněného dotazníku**

Co se týká celkové spokojenosti se službami knihovny, opět je kladných odpovědí podobné procento 98 % u tištěných formulářů ku 94 % webovým, ale u spokojenosti bez výhrad je poměr 61 % ku 38 %. Podobně se rozdíl, i když ne tak vysoký projevil u spokojenosti s fondem, zatímco v dalších otázkách už formát vyplněného dotazníku tolik výsledky neovlivnil.

Vypadá to jako určité potvrzení hypotézy, že spokojení uživatelé knihovnu lépe znají a častěji do ní chodí. Otázka je, zda pro spokojenější uživatele je primární to, že jim knihovna vyhovuje, protože naplňuje jejich očekávání a potřeby, a proto do ní častěji chodí nebo si na ni jako svou nejbližší knihovnu zvykli a jsou k ní loajální.

V anketě odpovědělo pouze 8 respondentů, kteří nestudují na fakultách, kterým je KSV TGM primárně určena. Čtyři z nich deklarovali, že ji navštěvují jen méně často a dva si zde jen půjčují knihy a všichni byli s celkovými službami knihovny spokojeni.

Co se týká navštěvování dalších knihoven na UK, 68 % respondentů jiné knihovny nevyužívá, 10 % využívá knihovny FSV, 9 % knihovny FF, dále se objevovaly opakovaně knihovny PedF, PF a ETF. Tuto otázku jsme do dotazníku vložili, protože jsme chtěli zjistit, jak velké skupině uživatelů komplikuje život, že nastavení parametrů výpůjček v knihovnách UK není shodné. Následující tabulka ukazuje rozdíly v knihovnách FF, FSV a KSV TGM. Celé matice jsou v příloze č. 8.

Běžná výpůjčka<sup>1</sup> pro uživatele se statusem student fakulty:

**Tabulka 5 - srovnání parametrů výpůjček KSV TGM, SVI FSV a CK FF (1)**

Knihovna	Počet dní absenční výpůjčky	Počet prodloužení	Pokuta za den prodlení
KSV TGM	30	2	3,- Kč
SVI FSV	0	0	0
Centrální knihovna FF UK	30	1	2,- Kč

Krátkodobá výpůjčka pro uživatele se statusem student fakulty:

**Tabulka 6 - srovnání parametrů výpůjček KSV TGM, SVI FSV a CK FF (2)**

Knihovna	Počet dní absenční výpůjčky	Počet prodloužení	Pokuta za den prodlení
KSV TGM	5	0	5,-
SVI FSV	nepoužívá		
Centrální knihovna FF UK	7	1	2,-

Z příkladu je zřejmé, že rozdíly mohou být markantní a mást uživatele poměrně hodně, byť procento těch, kteří navštěvují více knihoven, není příliš velké.

V otázce počítačového vybavení knihovny nás překvapil počet respondentů, kteří se domnívají, že počítačů je nedostatek (21 %), což je víc než jsme předpokládali vzhledem k tomu, že stále více studentů využívá i v knihovně vlastní notebooky s wifi připojením. Ohledně softwarového vybavení je spokojenost větší, pouze 4 % ho považují za nedostatečné.

Předpokládali jsme, že více než 14 % respondentů bude nespokojeno s otevírací dobou, ale ukazuje se, že pro většinu je její stávající rozsah dostatečný. To byla potěšitelná zpráva, protože v případě vyšší nespokojenosti bychom cítili potřebu to nějak řešit a za stávající finanční a personální situace by to bylo velmi složité.

Poměrně dobrý výsledek jsme dosáhli i ve spokojenosti uživatelů s dostupnou odbornou literaturou.

Ptali jsme se na využívání EIZ a 9 % respondentů, kteří nikdy nevyužívají EIZ a dalších 24 %, kteří je využijí méně než jednou za semestr, svědčí o tom, že je potřeba ještě zintenzivnit úsilí o rozšiřování informací k této problematice. Projevuje to i zájem 49 % respondentů o pravidelné vzdělávání zaměřené na praktickou práci s informacemi (např. vyhledávání v e-zdrojích, hodnocení informací, citování, psaní závěrečné práce). Největší procento z těch, kdo projevili zájem o kurzy informačního vzdělávání, si přálo kurzy e-learningové.

Vložili jsme do dotazníku i tři otevřené otázky

1. Měl(a) byste nějaký nápad, jak zlepšit podmínky pro samostudium v prostorách knihovny?
2. Měl(a) byste nějaký konkrétní námět na nákup tištěného nebo elektronického odborného zdroje do KSV?
3. Máte nějaké konkrétní doporučení na zkvalitnění stávajících služeb poskytovaných knihovnou nebo na nové služby?

Odpovědi na první otázku lze shrnout do několika okruhů:

1. Požadavky na více dostupných elektrických zásuvek k připojení notebooků, víc PC
2. Wifi v suterénu.
3. Nepohodlné židle, případně doplnění prostor na čtení o křesla apod.
4. Prostory pro práci ve skupině
5. Hlučné prostředí
6. Vzduch, teplo, chladno
7. Světlo, lampičky
8. Možnost občerstvení (automat na kávu, voda v kanystrech, kávovar)
9. Možnost vnášení tašek, košíky nebo průhledné tašky na věci

Výsledkem druhé bylo doplnění několika užitečných konkrétních titulů, ale další odpovědi ukazují na to, že stále jsou uživatelé, kteří se ve stávajícím fondu zcela neorientují a navrhuji doplnit např. časopisy, které jsou dostupné online, či dostupné databáze apod. V tomto případě velmi litujeme, že anketa byla anonymní. Některé návrhy reálný význam neměly, např. „doplnění fondu o aktuální cizojazyčnou literaturu“ nebo „více výtisků

některé základní literatury<sup>18</sup>. Jiné, jako „knihy pro kurzy kreativního modulu FHS“ nasvědčují tomu, že je potřeba navázat lepší spolupráci s pedagogy tohoto modulu a blíže se seznámit se studovanou problematikou.

V odpovědích na třetí otevřenou otázku se opakovala řada požadavků, které se už objevily v otázce na studijní prostředí, některé požadavky korelovaly s odpověďmi na předchozí otázky např. návrhy na větší počet počítačů. Několikrát se objevil požadavek na větší počet exemplářů knih a další požadavky, které patřily spíše do odpovědi na otázku doplňování fondu. Projevilo se, že uživatelé mají problémy s tiskem – měli zájem o víc tiskáren, spolehlivější stroje, možnost oboustranného tisku. Objevilo se několik požadavků na zlepšení přehlednosti volného výběru, což byl problém, kterým už jsme se tou dobou intenzivně zabývali a výsledkům se věnuje v diplomové práci kolegyně Slabochová (2011).<sup>19</sup>

Aby měla celá anketa smysl, musí z ní vzejít nějaké konkrétní závěry a opatření. Řada podnětů byla srozumitelná a bylo možné je realizovat, a to jak v oblasti úprav studijního prostředí, tak v souvislosti s fondem. Konkrétně navržené tituly knih jsme, pokud to bylo možné (byly dostupné na trhu), doplnili. Další změny jsme realizovali v souvislosti s požadavky na prostředí – přidání elektrických zásuvek na stoly, přidání zářivek do suterénu, pořízení lampiček na stoly, posílením wifi signálu v suterénu knihovny. V prostorách studovny jsme instalovali přístroj na barely s vodou a umožnili tak občerstvení (voda, káva, čaj), pořídili jsme tašky na věci, které studenti nechtějí odložit ve skříňkách v šatně, přidali několik křesel apod. Zůstaly samozřejmě problémy, které hned

---

<sup>18</sup> Při počtu knih, které ročně ve světě vycházejí, bychom přece jen potřebovali přesnější informaci. Rovněž požadavek „dokoupit vše, co je jen prezenčně“ svědčí spíše o neochotě využívat prezenční studovnu, než o konkrétní potřebě.

<sup>19</sup> Zároveň se v této otázce objevilo několik pochval, které nás pochopitelně potěšily. Např. „Jste laskaví, jen tak dál“

řešit nemůžeme, např. vyměnit všechny židle, které několika respondentům připadají nepohodlné, je finančně příliš náročné a pocit pohodlí je individuální, zrovna jako pocit tepelné pohody. Pokoušíme se omezit hlučnost, ale i to je někdy problematické vzhledem k uspořádání prostoru, stejně tak nemáme možnost vymezit prostor pro samostudium (tichá studovna) nebo naopak kolektivní práci.

Zajímavé byly také požadavky na přísnější postihy pozdního vracení knih, a naopak stížnosti na vysoké pokuty. To však byly spíš marginálie.

V souvislosti se zájmem o pravidelné vzdělávání, jsme ve spolupráci s dalšími univerzitními knihovnami společenskovědního a humanitního zaměření zahájili práce na společném e-learningovém kurzu pro naše uživatele.

Zároveň je třeba konstatovat, že analýza vyvolala i otázky, na které si neumíme jednoznačně odpovědět nebo si nejsme jisti, jestli je naše úvaha správná. Proto budeme příště, jak už jsem zmínila, uvažovat o jiné metodě získávání informací. Zároveň ale plánujeme pravidelné ankety na jednotlivá omezená témata, která budou obsahovat maximálně 3 související otázky.

V každém případě nám uskutečněné šetření přineslo velmi užitečnou zpětnou vazbu, potvrdilo některé hypotézy, ale jiné naopak vyvrátilo. Některé odpovědi napovídají, kam pro další období směřovat. Především je třeba dál se pokoušet o rozšiřování informovanosti uživatelů ve všech směrech a o rozvoj oboustranné komunikace více způsoby s minimalizováním bariér v komunikaci. Každý uživatel by měl mít možnost se vyjádřit způsobem odpovídajícím jeho povaze. Ukázalo se také, jak je důležité zlepšovat prostředí knihovny, pokud máme zájem na tom, aby ji uživatelé dál navštěvovali.

Kompletní výsledky ankety jsou v příloze č. 10

## 5 Udržitelnost a perspektivy rozvoje KSV TGM

### 5.1 Organizace a prostředí

Knihovna sídlí v areálu UK, který se 11 let po vzniku zaplnil natolik, že se jednotlivá pracoviště potýkají s nedostatkem prostoru. Předpokládá se tedy, že se některá z nich (s největší pravděpodobností FHS) ve výhledu několika let přestěhují jinam. V případě Centra pro otázky životního prostředí už k tomu došlo, což ale nic nezměnilo na tom, že knihovna zůstává jeho organizační součástí a dál mu poskytuje knihovní a informační služby. Pokud ale dojde k dalším odchodům z areálu, bude jejich součástí i přesun části klasického fondu jinam. Na tuto operaci je fond od počátku připravován, knihy z původních knihoven lze v IKS odlišit stejně jako knihy pořizované z dotací jednotlivých fakult.

Existují 2 možné cesty:

1. Knihovna bude nadále existovat jako jeden celek, ale v místě výuky vznikne detašované pracoviště se studovnou a výpůjčním protokolem. Na tomto pracovišti budou realizovány jen základní výpůjční a informační služby. Bude nutné navýšit počet zaměstnanců knihovny, ale velmi pravděpodobně jen o 2 úvazky (záleží na délce provozu i uspořádání prostor). Ostatní činnosti budou nadále realizovány v Jinonicích.
2. Vznikne nová, zcela samostatná knihovna. V tom případě bude muset dojít k oddělení všech procesů, rozdělení dílčích knihoven v katalogu, vybudování zpracovatelského zázemí na novém pracovišti apod. Jde o variantu nepochybně dražší. Pokud k ní dojde, tak spíš z důvodů „politických“, tedy aby fakulta měla vlastní knihovnu nejen fakticky, ale i administrativně.

Domnívám se, že za stávající situace, kdy je významná část služeb knihovny virtuální, není dělení nutné. Nicméně máme připravenou strategii pro různé varianty vývoje s tím, že se pokusíme, aby změna dopadla na uživatele co nejméně. Velkým pozitivem knihovny je právě to, že slouží podobně zaměřeným oborům, a tím pádem poskytuje jejich studentům a zaměstnancům větší šíři dokumentů s menšími náklady.



Na druhou stranu, uvolnění prostorů v areálu přinese knihovně i pozitiva. Například možnost zřídit oddělenou studovnu v prostorách přímo sousedících s knihovnou, které se dosud používají pro výuku. Uvolněný prostor může sloužit jak pro výuku v kurzech informační gramotnosti, pro které zatím využíváme počítačové studovny v areálu, tak studentům pro skupinové práce aniž by rušili kolegy. Také ostatní prostory by se daly snáze uspořádat, tak aby vznikla klidnější místa pro individuální studium.

## **5.2 Zaměstnanci**

Cílem personální politiky je maximálně stabilizovat personální zajištění knihovny. Navzdory určitému riziku, že příliš ustálená skladba zaměstnanců vede ke stereotypům, jsou klady stálého pracovního kolektivu větší. Nejde jen o to, že každý dostatečně zvládá činnosti, které jsou jeho pracovní náplní, ale bývá schopen zastat i chybějící kolegy. V knihovně, která má cca desítku zaměstnanců a musí obsáhnout stejně široké spektrum služeb jako velké univerzitní knihovny, nelze jít v personální politice cestou přílišné specializace.

Jak bylo zmíněno v analýze, v případě KSV TGM je možné upravovat úvazky a pracovní náplně operativně, podle aktuální potřeby. Znamená to ale, že odbornost na určitých pozicích musí být na takové úrovni, aby zaměstnanci byli schopni rychlé adaptace na nové úkoly. Nový zaměstnanec musí nejen projít školením pro práci v IKS, ale nějakou dobu trvá, než se s pracovištěm sžije a zautomatizuje si všechny povinnosti vyplývající z konkrétní pracovní náplně. Čas a zvýšenou pozornost mu v tu dobu musí věnovat nejen vedení, ale především kolegové. Je tedy žádoucí, aby pak za tento investovaný čas odvedl spolehlivou práci, byl schopen pracovat samostatně a neodcházel v krátké době jinam. Proto se bráníme zaměstnávání studentů na krátkodobé brigády, ale přijímáme takové, kteří chtějí pracovat na standardní smlouvu, a dá se předpokládat, že zůstanou alespoň dva roky.

Jedním z nejdůležitějších hledisek při výběru nových kolegů je jejich schopnost zapadnout do kolektivu. Ve shodě s výsledky studie Fereta a Marcinekovej (2005, s. 44) pak považují za zásadní jejich komunikační dovednosti, adaptabilitu, flexibilitu, kreativitu a inovativní

myšlení. Nezanedbatelné jsou odborné znalosti v profilových oborech. V neposlední řadě musejí zvládat nové technologie, porozumění tištěným i elektronickým zdrojům a prostředí internetu musí být samozřejmostí.

V KSV TGM lze rozlišit dvě skupiny zaměstnanců. Na pozicích v „zákulisí“ jsou vysokoškolsky vzdělaní knihovníci a fluktuace je tady minimální. V přímých službách dochází k častější obměně zaměstnanců, což je přirozené vzhledem k tomu, že je vykonávají studenti či absolventi jiných oborů, kteří mají ambice se později svému oboru věnovat. U nich předpokládáme, že po pár letech odejdou, ale přinášejí do služeb jiné kvality – znalost oborů studia, znalost jazyků a v neposlední řadě znalost prostředí vysoké školy, podmínek studia, pedagogů a studentského života. Zpětná vazba, kterou díky nim získáváme od akademické obce, je nesmírně důležitá. Zároveň jsou tito zaměstnanci knihovny těmi, které je nejvíc vidět a kteří vytvářejí obraz knihovny u jejích uživatelů. Pokud by nebyli schopni poskytnout odpovídající služby a neuměli jednat s uživateli, ovlivnili by negativně image knihovny. Existuje riziko, že nízká úroveň zaměstnanců (i jako výsledek mzdového podhodnocení) by mohla vést k tzv. outsourcingu služeb, kdy uživatelé budou hledat pomoc mimo knihovnu a knihovnu opustí (Feret, Marcinek, 2005).

Aby proškolený zaměstnanec setrval na pracovní pozici delší dobu, je nutné, aby se cítil spokojený. Pracovní spokojenost je ukazatel, který syntetizuje hodnocení většiny aspektů pracovního života, tj. platové ohodnocení, zaměstnanecké benefity, pracovní podmínky (prostředí, zajímavost práce atd.) a celkovou atmosféru na pracovišti (mezilidské vztahy). Pracovní spokojenost ovlivňuje míru fluktuace, spokojení zaměstnanci podávají lepší pracovní výkon a bývají loajálnější (Výzkumný ústav, 2007, s. 6).

Mzdové podmínky v KSV TGM odpovídají obvyklým poměrům v oboru v Praze, zvláště v případě mladých zaměstnanců jsou celkem příznivé díky tomu, že mzdové předpisy UK nepodmiňují výši platu délkou praxe.

Benefity jsou stejné jako u většiny státních či veřejných organizací (stravenky, příspěvky ze sociálního fondu). Zbývají drobné bonusy, které může poskytnout vedení knihovny – poukázky na masáž či do bazénu, diář dle vlastního výběru.

Pracovní podmínky nejsou ideální především ve výpůjčním protokolu, kde chybí klimatizace, která byla z původního projektu vyškrtána pro velkou finanční náročnost, takže naděje, že lobování u vedení UK za její dodatečnou realizaci bude úspěšné, je mizivá. Drobné úpravy prostředí však možné jsou a nepochybně přispívají ke spokojenosti zaměstnanců (pohodlné židle, kvalitní monitory, květiny, obrázky, možnost vytvoření si osobního prostoru). Čím víc osobních věcí si zaměstnanci do práce přinesou, tím se pevněji ukotvují a hůře ji opouštějí. Účinnou motivací je sama práce, její náplň, smysl, ale i prestiž. Je důležité nechat zaměstnance podílet se na rozhodování, podněcovat jejich iniciativu a kreativitu. Samozřejmostí by mělo být informovat zaměstnance pravidelně o dění v celé organizaci a chystaných změnách, i když se jich nedotýkají přímo (Matuszková, 2008).

Celkovou atmosféru na pracovišti lze ovlivnit i bez finančních nákladů. Vzdělávání jak v oboru, tak jazykové může probíhat i v části pracovní doby, protože rozšíření vědomostí získaných studiem se odrazí i na pracovních schopnostech a výkonech. Umožnění flexibilní pracovní doby a úprav velikosti úvazků jednoznačně přispívá ke snížení fluktuace. Možnost úpravy pracovní doby podle potřeb zaměstnaných studentů nebo matek malých dětí, je určitě pozitivní motivací. Je-li mezi zaměstnancem a vedením vztah důvěry, není potřeba chtít na všechny nepřítomnosti potvrzení atd. Taková vstřícnost se pak vrátí, např. ve chvíli, kdy je třeba narychlo zaskočit za onemocnělého kolegu. Jestli něco může konkurovat motivaci finanční, tak je to právě soulad v kolektivu zaměstnanců včetně vedení. Celková atmosféra na pracovišti je určitě tím, co významně ovlivňuje rozhodnutí, zda zůstat nebo ne. Vzájemné pochopení mezi kolegy, to že si vyjdou vstříc a chápou své problémy, je nezbytné.

Za úvahu pro budoucnost stojí i rozšíření práce z domova. V řadě knihovních činností dnes není trvalá přítomnost na pracovišti nutná a umožnění práce z domova může přispět k tomu, že neodcházejí zkušené knihovnice kvůli péči o děti nebo určitým zdravotním omezením.

Ve veřejných knihovnách se v posledních letech začíná rozvíjet i dobrovolnická činnost a praktické zkušenosti kolegů se mohou stát cenným východiskem pro úvahy, zda je možné využít dobrovolníky ve vysokoškolské knihovně.

Vzhledem k tomu, že v areálu sídlí i ÚISK, bylo by možné pokusit se společně vypracovat systém praxí, který by byl pro knihovnu výhodný a studentům by na oplátku poskytl kvalitní základ pro uplatnění v praxi. Studenti by například mohli poskytovat některé služby vědeckým pracovníkům – vytvoření osobních profilů v dostupných databázích, úpravu citací v publikacích na základě požadovaných citačních stylů, soupis publikací pro potřeby grantových projektů, formální úprava prací či prezentací.

Na některé práce v knihovně lze využít i pomocné vědecké síly.

V následujících letech může postupně docházet ke snižování výpůjček tištěných zdrojů a návštěv v knihovně, dá se však předpokládat, že bude potřeba posílit komunikaci s uživateli, ať už osobní nebo, a asi především, elektronickou.

Při úvahách o snížení personální zátěže lze uvažovat o získání technologie pro samoobslužnou realizaci výpůjčního procesu, nicméně je nezbytné dobře propočítat eventuelní návratnost nákladů a posoudit, zda by na základě toho bylo možné snížit úvazky knihovníků ve výpůjčních službách.

Tím, jak se na školách integruje virtuální vzdělávací prostředí (Virtual learning environments, tzv. VLA) a online knihovny, rozšiřuje se role knihovníka jako kurátora online zdrojů (Levy, 2005, s. 86).

Nezbytné budou změny některých pracovních náplní tak, aby bylo možné věnovat výrazně víc času informačnímu vzdělávání, a to nejen přednáškám, ale také tvorbě pomůcek na webu a přípravě e-learningových kurzů. V českém prostředí stále není zcela obvyklé, aby byl knihovník přímou součástí vzdělávacího procesu, tak jak je tomu např. v USA. Je však třeba nevzdávat se a sebevědomě nabízet služby nejen přímo studentům, ale především pedagogům. Tato cesta může být poměrně dlouhá, ale snad ne beznadějná. Je však potřeba využít každé příležitosti k propagaci schopností knihovníků. Nejúčinnější metodou je konkrétní pomoc při řešení problému.

Mimo již zmíněných dovedností a pracovních předpokladů vzroste role manažerských schopností, zvláště fundraisingových aktivit, a také potřeba integrity a porozumění knihovně. Oddanost práci bude jedním z nejžádanějších rysů knihovníka (Feret, Marcinek, 2005).

### **5.3 Fondy**

Svět knihovního fondu je ten, kde dávno získané jistoty již neplatí. Vzrostlo množství relevantních materiálů, které nejsou pod přímou kontrolou knihoven. Knihovny budou nadále pracovat na identifikaci a popisu informací, které už nevlastní a poskytovat nástroje svým uživatelům k jejich efektivnímu využití. Informační zdroje budou mít novou dimenzi a jejich využitelnost bude vyžadovat rozdílnou podporu. Pro dosažení cílů bude nutná mnohem větší spolupráce. Zatímco mandát pro zajištění snadného přístupu k rozsáhlé škále informačních zdrojů knihovnám zůstane, postup práce a její výstupy budou rozdílné (Hazen, 2010, s. 121).

Budování knihovních sbírek, jako tradiční aktivity knihoven je, s výjimkou elektronických zdrojů, postupně utlumováno a aktivity se přesouvají k získávání, organizaci a zpřístupňování elektronických zdrojů. V řadě oborů už je tato proměna zřetelná. Tento proces je zatím pomalejší ve společenskovědních a humanitních oborech, ale dříve či později se s plnou silou projeví i zde. U klasického knižního fondu s největší pravděpodobností dojde k podobnému poklesu uživatelů, jako se to stalo u hudebních knihoven s rozvojem možností stahování hudby, ať už legálních nebo ne.

Knihovny budou nadále spravovat a ochraňovat stávající sbírky dokumentů, ale jejich budoucností jsou digitální sbírky. Nezbytné je sledovat technologický vývoj i zkušenosti z jiných knihoven. V centru pozornosti knihoven budou nástroje pro organizaci a správu EIZ, sledování efektivity jejich využívání, otázky strategie jejich získávání, problematika konsorciálních přístupů a metody hodnocení jejich přínosu. Pokročilý systém pro řízení a organizaci zdrojů – ERM – je nezbytnou podmínkou pro tvorbu fondu budoucnosti, ale nestačí jen sama technologie, je nutné do systému vkládat platná data a neustále je aktualizovat.

Bude nutné stanovit strategii digitalizace a zpřístupnění obtížně dostupných tištěných dokumentů z fondu knihovny v souladu s legislativními předpisy, tj. na koncových zařízeních v prostorách knihovny. Tyto dokumenty mohou být zpřístupňovány nejen na PC, ale také na čtečkách, což alespoň trochu zpříjemní čtení v prostorách knihovny. Digitalizace přispěje i k ochraně původního dokumentu. Digitální fond bude ukládán do repozitáře, kde bude zajištěna jeho dlouhodobá ochrana a uchování.

Jen některé dokumenty bude knihovna nakupovat trvale, část informačních zdrojů bude dostupná na základě předplatných - databáze, balíčky elektronických knih. To může zpočátku znejistit uživatele, zvláště mezi akademickými pracovníky, kteří by chtěli mít jistotu stálého přístupu k dokumentu. Bude nutné zintenzivnit spolupráci s nimi na rozhodování o trvalém získávání EIZ. I vzhledem k tlaku na rozpočet je třeba, aby si knihovníci udělali čas na zjišťování toho, co uživatelé skutečně potřebují. Chadwellová (Chadwell, 2009) se domnívá, že sbírky jsou často stavěny na základě strategií, které byly navrženy tak, aby ulehčily práci knihovníkům, a vyzývá k větší orientaci na uživatele. Bude nutné nabídnout uživatelům zajištění dočasného přístupu ke konkrétnímu zdroji i přesto, že to bude znamenat, že knihovna zaplatí za zdroj, který nemůže trvale zařadit do fondu.

V KSV TGM zatím snížení přírůstku tištěných knih nepociťujeme, většina uživatelů stále upřednostňuje klasickou knihu, ale v případě zahraničních knih, u kterých předpokládáme větší využití studenty a tudíž nákup více exemplářů, začínáme pořizovat elektronické verze. Zároveň vnímáme, že uživatelé nemají rádi čtení z monitoru PC a mnoho z nich jeví zájem o možnost tisku, která je v případě knih omezená. S větší přízní by se setkala možnost čtení na čtečkách ve studovně, v ideálním případě možnost „výpůjček“, tj. získání licence na dočasné zpřístupnění na vlastních přístrojích uživatelů.

## **5.4 Procesy akvizice a zpracování**

### **5.4.1 Akvizice**

Proces akvizice již významnou změnou prošel. Zjišťování a výběr dokumentu zjednodušuje dostupností informací o něm včetně obsahů, abstrakt, recenzí a dalších pomůcek online.

Objednávky včetně urgencí a reklamací jsou běžně realizovány elektronicky. Postupně také instituce přijímají elektronicky faktury a připouštějí platby platebními kartami.

Významná část rozpočtu knihovny se bude nadále přesouvat do financování EIZ. Již dnes je většina časopisů předplácena v elektronické podobě, respektive všechny, u nichž je to možné. Problém je s českými časopisy, kdy vydavatelé nejsou nakloněni zpřístupňování svých časopisů v knihovnách na základě IP adres a vzdáleného přístupu. Většinou jsou ochotni zpřístupnit časopisy pouze na heslo, tudíž v prostorách knihovny, což pro uživatele nemá žádný přínos. Ke změně tohoto přístupu povedou pouze náročná vyjednávání o licencích a jejich podmínkách.

Vzhledem k tomu, že nemůžeme spoléhat na stálý nárůst financí, bude nutné ještě intenzivněji než dnes sledovat využívání dokumentů uživateli a mít přehled o fondech dalších knihoven, aby se zvýšila efektivita akvizice. Bude nezbytné posuzovat alternativy získání dokumentu. Aktuální informace o předplatném zahraničních časopisů, včetně jejich elektronických verzí v knihovnách v ČR, jsou nezbytnou podmínkou pro efektivní fungování MVS. S tím souvisí možnost zrušení předplatného titulů, jejichž využití v knihovně neodpovídá vynaloženým nákladům, ale pro určitou skupinu uživatelů je přístup k nim důležitý. Vzhledem k aktuálnímu snížení poplatků za EDD můžeme počítat i s oživením této služby. V některých případech může být výhodnější koupit konkrétní článek, byť jeho cena je relativně vysoká, než předplácet časopis.

#### **5.4.2 Zpracování**

U zpracování je nutné i nadále maximálně využívat možnosti sdílení a stahování záznamů a oprostit se od snahy dokonalého a podrobného věcného popisu. Katalogy už nejsou primárním místem vyhledávání informací, slouží především jako lokační nástroj pro zjištění dostupnosti dokumentu a výzkumy potvrzují, že katalog je používán především na vyhledávání známých jednotek, tj. uživatelé vědí, že dokument existuje a snaží se ho nalézt (Drobíková, 2011, s. 131). Už nyní je zřejmé, že je možné zrychlit zpracování právě zjednodušením věcného popisu, protože pouze 3 % uživatelů využívají v CKIS řízené předmětové vyhledávání (Drobíková, 2011, s. 138). Obohacení záznamů v katalogu o indexovatelná abstrakta či anotace by mělo větší vliv na úspěšné vyhledávání.

V následujícím období lze předpokládat implementaci katalogizačních pravidel RDA (Resource Description and Access), která jsou praktickou aplikací funkčního modelu FRBR. S ohledem na zásadní změnu přístupu to může znamenat dočasné zpomalení procesu zpracování.

Při očekávaném postupném snižování přírůstků tištěných knih se bude pracovní úsilí přesunovat ke správě EIZ.

## **5.5 Uživatelé**

Základní skladba uživatelů v knihovně se nebude nijak zásadně proměňovat. Knihovna už nyní poskytuje služby i externím uživatelům, ale jejich počet je zatím poměrně nízký. Stěžejní je uspokojit potřeby našich primárních uživatelů, tedy akademické obce Univerzity Karlovy.

Výhodou vysokoškolské knihovny je, že má své uživatele předurčené a pokud jim dobře naslouchá a vnímá jejich potřeby, má šanci si je udržet. Počet každoročně nově registrovaných uživatelů dosud kopíruje počet nově přijatých studentů. Na druhou stranu, každoročně registraci v knihovně ukončuje většina absolventů a málokterý z nich, využívá knihovnu poté, co nastoupí do zaměstnání. Právě tito absolventi by mohli být potenciálními uživateli, na které bychom měli zaměřit pozornost a nabídnout jim služby pro jejich další osobnostní rozvoj.

Uživatelé jako takoví se ale mění, a to jak ve smyslu obměny osob, tak ve smyslu uživatelského chování a dovedností. Ve vysokoškolských knihovnách se každý rok registrují tisíce nových uživatelů a jsou to studenti, pro které jsou online technologie už samozřejmostí. Tato generace studentů, tzv. „net gen students“, je mimo jiné teamově orientovaná, ale také má vysoké sebevědomí a očekává personalizované služby. Jsou schopni rozdělit svou pozornost na víc věcí, které dělají najednou, byť to neznamená, že stejně dobře (Gibbons, 2007, s. 14-18). Studenti jsou doma na sociálních sítích, denně používají internet a často mají dojem, že tam najdou všechno. Jejich vyhledávání informací dominuje Google. Dostávají však také seznam povinné a doporučené literatury, a v tomto případě je knihovna celkem automaticky cílem pro její získání. Jakmile však jde



o situaci, kdy mají sami aktivně vyhledávat informace, je tomu jinak. Nejenže knihovnu fyzicky nenavštíví, ale ani nevyužívají online nabízené služby (Sklenák, 2010, s. 29-30).

Zároveň jsou uživateli knihovny i akademičtí pracovníci starší generace, kteří se chtějí věnovat svým studentům a vědecké práci a jejich vztah k technologiím není vždy tak samozřejmý. Na rozdíl od studentů jsou si vědomi toho, že potřebují i jiné informace, než najdou volně na internetu, a potřebují pomoci s jejich získáním.

Při úvahách o uživateli je potřeba zamyslet se i nad termínem „library anxiety“, který se objevil v roce 1986 v článku C. Mellonové (Mellon, 1986). V češtině je asi nejpříhodnější překlad úzkost nebo obava z knihovny. Existuje řada dalších publikací k tomuto tématu a především na vysoké škole je třeba vzít na vědomí existenci tohoto problému a pokusit se mu včas předejít. Obavy studentů plynou z neznámého prostředí, vstupují do prostoru knihovny a nevědí, co přesně mají očekávat, někteří z nich mají obavy se zeptat, nejsou si jisti, zda jejich otázka nebude hloupá. U pedagogů může být problém ještě větší, protože jsou zvyklí být těmi, co radí a obávají se přiznat, že potřebují pomoc od knihovníka. Rozvoj tzv. „soft skills“ (empatie, komunikativnosti, otevřenosti) zaměstnanců vedle jejich odbornými znalostí je pro prevenci úzkosti z knihovny důležitý a prvním krokem je pochopení, že tento problém existuje (Brown, 2011). Přístup knihovníka, kterého noví uživatelé potkají při své první návštěvě, může nadlouho ovlivnit jejich vztah ke knihovně. Obyčejný úsměv zmůže mnoho.

## **5.6 Služby**

Již v analýze jsem mnohokrát zdůrazňovala, že primárním cílem je uspokojování informačních potřeb uživatelů, ale také jejich dalších očekávání. Důležité je nepodlehnout stereotypům a uspokojení z toho, že něco standardně funguje, ale stále hledat podněty pro vylepšení stávajících služeb. Ne všechno, co si přejí uživatelé nebo knihovníci, je možné realizovat, někdy kvůli penězům, jindy s ohledem na personální obsazení. Ale sousloví „to nejde“ bychom měli zcela vypustit ze svého slovníku.

Je nutné propagovat naše služby, ale ještě důležitější než soustředit se na marketing, je soustředit se na služby samotné. Musíme uvážit, že pokud chceme zavádět nové služby,

patrně budeme muset zrušit jiné, protože rozpočty v nejbližším období nejspíš narůstат nebudou. Musíme vědět, co uživatelé chtějí a myslet také na to, že potřeby různých skupin uživatelů jsou různé (LaGuardia, 2011, s. 307).

Výzkum vnímání knihoven, který uskutečnil OCLC v roce 2010 v USA poukazuje na nárůst používání nových technologií a sociálních sítí, ale také ukázal, že pro většinu uživatelů znamená knihovna stále především knihy. Na otázku, co první napadne respondenta při vyslovení slova knihovna, reagovalo celkem 75 % respondentů, že kniha, zatímco v roce 2005 to bylo jen 69 %. U teenagerů je to dokonce 83 % v roce 2010 ku 76 % v roce 2005 (OCLC, 2010, s. 38-39). Znamená to, že veřejnost není dostatečně informována o jiných službách knihoven a přestože velká část rozpočtů je investována do EI, veřejnost si to neuvědomuje. Tento problém pocítujeme i v naší knihovně. Je zjevné, že musíme zvýšit úsilí o propagaci jiných než tištěných dokumentů. Tentýž průzkum OCLC ale také ukázal, že ve srovnání s internetovými vyhledávací považuje většina respondentů informace z knihovnických zdrojů za důvěryhodnější a tento počet oproti roku 2005 stoupl (OCLC, 2010, s. 40). Zajímavé jsou výsledky průzkumu mezi vysokoškolskými studenty, které mimo jiné ukázaly, že 83 % vysokoškolských studentů zahajuje vyhledávání prostřednictvím vyhledávačů, jen 1 % v databázích a 0 % na webových stránkách knihovny. Zároveň 78 % studentů, kteří využili asistenci knihovníka, přiznává, že zkvalitnil vyhledávací proces. Největší část respondentů z řad studentů by si přála rozšíření nebo aktualizaci knihovnických fondů (OCLC, 2010, s. 52-63). Tato a další data z průzkumu nám mohou mnohé napovědět i o chování našich uživatelů a měla by vést k zamyšlení nad strukturou služeb.

Rozšířit povědomí o knihovně nejen jako místě pro půjčování tištěných knih je důležitým úkolem, kterému je nutné věnovat pozornost. Znamená to opustit prostory knihovny a prezentovat knihovnu a především její další služby i mimo ni. Lze využít jak nových technologií (např. videa na YouTube), tak klasických materiálů pro prezentaci včetně letáků. Zároveň je nutné vědět, že špatná zpráva bude mít vždy větší ohlas než dobrá a rozšíří se rychleji. Je potřeba rozšířit informace o knihovně na místech, kde se studenti scházejí, takže i ve studijních místnostech, případně na kolejích, jak popisuje Strothmannová (Strothmann, 2010).

Nezbytným úkolem bude zjednodušit webové stránky knihovny včetně rozhraní pro vyhledávání.

Většina poskytovaných služeb musí být diferencovaná pro různé skupiny uživatelů. Informační strategie musí vycházet z jejich potřeb, vyjádřených v jejich požadavcích. Primární je sama informace, teprve následně je třeba zabývat se nástrojem, kterým bude zprostředkována.

### **5.6.1 Výpůjční služby**

Výpůjční služby jsou stále nejočekávanější činností knihoven. Je nutné pokračovat ve sledování frekvence výpůjček a aktualizovat parametry výpůjčního protokolu tak, aby byly maximálně uspokojeny potřeby uživatelů. Pokud není možné zajistit dostatek exemplářů pro absenční výpůjčky, je důležité, aby prostředí a atmosféra ve studovně byly maximálně příjemné.

Uvažujeme o zpřístupnění zdigitalizovaných dokumentů na čtečkách v prostorách studovny, což by umožnilo některé méně frekventované exempláře ze studovny uvolnit k absenčním výpůjčkám. Budoucnost „půjčování“ elektronických knih je závislá na vyjednávání celé knihovnické komunity, respektive jejích zástupců s nakladateli. V silách knihovny typu KSV TGM jsou pouze dílčí dohody na konkrétních titulech, např. oborových časopisech.

### **5.6.2 Referenční služby**

Informační proces začíná především identifikovanou informační potřebou uživatele (Papík, 2001). Informační potřeba je deficit informací potřebných k řešení určitého problému a nekryje se s informačním požadavkem (Stöcklová, 2009). Pomocí uživateli knihovny definovat tuto potřebu, ideálně pomocí rozhovoru, a následně nabídnout vhodné informační zdroje je základním úkolem knihovníka jako specialisty v oblasti informačních zdrojů.

Otázky budí rešeršní služby ve vysokoškolské knihovně. Je tato služba skutečně nezbytnou součástí běžných služeb a komu by měla být poskytována? Domnívám se, že studenti by si měli osvojit schopnost vytvořit si rešerši sami, že by to měla být standardní součást

vysokoškolského vzdělávání. Řada vyučujících také tyto znalosti od svých studentů očekává a rozhodně nesouhlasí s možností, aby knihovna pro své studenty rešerše vytvářela. Riziko přílišné pomoci studentům ze strany knihovníků, pro jejich budoucí samostatnou práci uvádí i Whittaker (1993, s. 75). Potřeby studentů je tedy nutné zajišťovat informačním vzděláváním, pomocí při zjišťování možných zdrojů informací a výukou práce s databázemi a dalšími elektronickými zdroji, včetně seznámení se všemi pozitivy a riziky volných zdrojů na internetu. Ze strany knihovny je tedy nezbytné se soustředit především na posilování schopností studentů v práci s informačními zdroji obecně. Důležité je také naučit studenty tvořit bibliografické záznamy a citace, upozornit je na existenci citačních manažerů apod.

Tvorba rešerší pro vědecké pracovníky naráží na problém odborných znalostí. Pokud není knihovník specialista v oboru, většinou nemůže provést rešerši ve stejné kvalitě jako odborník, protože postupuje pouze na základě stanovených podmínek formulovaných v rešeršním dotazu. Těžko však může posoudit kvalitu zdroje, který formálně odpovídá zadání. Vědec má mnoho možností, jak si najít zdroje sám – rozsáhlé online databáze, dostupné 24 hodin a na základě vzdáleného přístupu odkudkoliv, jsou většinou intuitivní, uživatelsky velmi vstřícné a je snadné výsledky dále doladovat. Vyhledané záznamy mívají abstrakta, která pomohou při vyhodnocení pertinence textu, a u řady z nich je možné získat i plný text online. Ze zkušenosti vím, že vědečtí pracovníci ve společenských a humanitních vědách, kteří se v EIZ orientují, nemají zájem o zadávání požadavků na rešerše do knihoven, protože než by vyplnili potřebný formulář, raději vyplní dotaz přímo do odpovídající databáze a poměrně rychle dokážou posoudit, zda jejich konkrétní informační potřebě odpovídá. Běžně se orientují podle citací u textů, které je zaujaly. Od knihovníka očekávají pomoc především při zajištění plného textu v případě, že se k němu nedostali přímo z databáze, kterou použili pro vyhledávání. I odborníci, kteří ještě nepronikli do tajů EIZ, ocení víc osobní konzultace s knihovníky nad svým problémem a přímou spolupráci při vyhledávání a následné dodání plných textů.

Samozřejmě jiná situace by byla, kdyby v knihovně byl zaměstnán oborový specialista, který by měl vysokoškolské vzdělání jak v oboru knihovnictví, tak v některé specializaci, v oborech na které se knihovna orientuje, jak uvádí ve své případové studii Montelongo

(2010). Mohl by integrovat ve své práci funkce knihovnické (podíl na tvorbě fondu) a odbornou specializaci ve službách. Tato integrace by patrně také zvýšila prestiž knihovny.

V KSV TGM je několik zaměstnanců, kteří mají vzdělání ve společenských vědách, ale aby mohli podporovat akademické pracovníky, musela by se změnit jejich pracovní náplň na úkor služeb pro studenty, jimž mohou reálně pomoci víc. Navíc širě oborů, kterým knihovna slouží, nedovoluje, aby každý z nich měl svého oborového knihovníka.

Na základě literatury, např. Nixonová (Nixon, 2009), expertních studií (Feret, Marcinek, 2005) i vlastních zkušeností jsem přesvědčena, že podpora akademických pracovníků a jejich publikování a výzkumu bude nadále patřit ke stěžejním službám ve vysokoškolských knihovnách. V případě KSV TGM ji budeme chtít posílit. Akademickým pracovníkům je potřeba se věnovat individuálně, nabízet jim personalizované služby, docházet za nimi na pracoviště, pomoci jim například s uložením průběžných dotazů do databází, předávat jim informace bibliografického charakteru z databází nakladatelů a zajišťovat přístup k plným textům. Ideální je možnost účastnit se pravidelných porad zaměstnanců pracovišť na úrovni kateder, kde je možné informovat o všech novinkách v oblasti informačních zdrojů. Významná je také podpora při řešení grantů a dalších projektů, kdy je možné v knihovně hlídat čerpání z části rozpočtu na informační zdroje, stejně jako termíny apod.

### **5.6.3 Informační vzdělávání**

Vzdělávací role knihoven v oblasti informační gramotnosti (dále IG) je zmiňovaná jako stěžejní pro budoucí rozvoj (např. Feret, Marcinek, 2005 nebo Flegg, 2007). Problému koncepce IG se věnovala Sharon Marklessová, která zastává myšlenku, že větší důraz než na pouhé informace o způsobu vyhledávání v informačních zdrojích by měl být kladen na procesy podporující akademickou praxi (Markless, 2009, s. 30).

Vedle tradičních exkurzí, jednorázových školení a pravidelných kurzů včetně účasti knihovníků v hodinách je nutné připravovat i e-learningové kurzy. Vývoj IG významně ovlivňuje digitální prostředí a prvky webu 2.0. Pro část uživatelů může být e-learningový kurz vítanější než klasická výuka. Na jeho tvorbě a odladění kurzu je možné spolupracovat

s knihovnami podobného zaměření. Výraznou podporou při tvorbě kurzu, ale i přípravě dílčích přednášek je portál pro podporu informační gramotnosti Infogram (2011). Ten je přehledně členěný a věnuje se problematice jak z pohledu vyučujících, tak studentů. V části pro vyučující knihovníky jsou kromě teoretických materiálů i praktické návody pro přípravu kurzu informačního vzdělávání. Je možné využít obecné rámce pro sestavení kurzu, ale musí být v kontextu s oborovou specializací. Rozsah nabízených znalostí by měl pokud možno přesně odpovídat potřebám studentů různých cyklů studia.

Dosažení kreditování kurzů IG pro všechny obory studia by mohlo mít velký význam pro rozšíření počtu studentů, kteří se naučí využívat všechny možnosti získávání informací a základům práce s nimi. Výuka musí být podporována vyučujícími odborných předmětů, protože právě odbornost jí dává smysl. Pokud studenti informace vyhledávat samostatně nepotřebují a jejich pedagogy to není vyžadováno, pak ani nemají zájem o výuku IG, protože ji nepovažují za důležitou.

#### **5.6.4 Další služby**

Význam knihovny jako fyzického místa pro studium bude nepochybně klesat se stoupajícím počtem informačních zdrojů dostupných vzdáleně a online. Posilovat ale může její funkce sociální. Proto se snažíme omezit v českém prostředí tradiční restriktce, jako je zákaz vnášení nápojů do prostor studovny, naopak nabízíme možnost občerstvení a pokud by to prostory dovolily, neváhali bychom se vydat i cestou zřízení kuchyňky a většího odpočinkového prostoru.

Nepopíratelnou výhodou vysokoškolské knihovny je možnost využít spolupráce se studenty a případně i pedagogy a domluvit konkrétní činnosti, na kterých by se mohli studenti podílet v rámci svých specializací. Toho bychom měli využít v KSV TGM, chceme-li dosáhnout změny v kvalitě služeb bez nárůstu finančních výdajů. Především spolupráce se studenty ÚISK na odborných činnostech knihovny může přinést prospěch oběma stranám. Na průzkumech spokojenosti uživatelů či zjišťování jejich potřeb zase lze spolupracovat se studenty sociologie. Tento potenciál čeká na využití.

## 6 Perspektivy rozvoje systému knihoven UK

Další rozvoj knihovních služeb na UK je podmíněn rozvojem všech složek tohoto systému. Nutná je podpora vedení jednotlivých součástí (fakult), ale i vedení UK, které by mělo mít zájem na zvyšování úrovně služeb, jejich standardizaci a také prezentaci. Na příkladu zacházení s elektronickými verzemi VŠKP je vidět, jak důležité je jednotné opatření ze strany vedení UK pro funkční řešení problému, který několik let řešily fakulty a potažmo knihovny jednotlivě. Dnes jsou práce ukládány do studijního informačního systému jednotně a proces importů záznamů do CKIS a plných textů prací do repozitáře se rozběhl uspokojivě. Nejasnosti jsou řešeny poměrně rychle a nejvíc práce je s retrospektivním ukládáním starších prací a především posudků, které se v knihovnách původně neshromažďovaly.

Problémem systému KaSVI UK je nejasné stanovení kompetencí a pravomocí v metodické podpoře knihoven a s tím související neexistující ucelená koncepce a strategie. Stanovení společných cílů a postupů, které jsou v řadě výše uvedených oblastí nezbytné, je podmíněno vytvořením takové organizační struktury systému KaSVI, která by nenarušila samostatnost jednotlivých prvků, ale umožnila efektivní spolupráci v rámci stanovených pravidel. Podmínkou je veškeré prvky struktury a jejich kompetence jednoznačně definovat v organizačním řádu včetně stanovení zodpovědnosti za dílčí kroky. Prvním krokem by mohlo být vytvoření pracovní skupiny se zástupci ÚkUK, ÚVT a dílčích knihoven, která by vytvořila návrh koncepce včetně finančních a personálních nároků a ten následně předložila k projednání vedení UK a fakult.

Dílčí knihovny mají rozdílné podmínky pro svou práci a v řadě případů by potřebovaly silnější podporu ze strany ÚkUK, především v oblastech, kde je velmi složité realizovat aktivity jednotlivě. Podpora vedení fakult dílčím knihovnám je různá, závislá jak na finančních možnostech, tak na osobním zájmu konkrétních osob ve vedení.

K aktivitám, které jsou řešeny centrálně, už dnes patří oblast CKIS – ve svých základních prvcích funguje bez problémů. Pod vedením správců IKS Aleph došlo ke sjednocení metodik zpracování dokumentů a implementaci elementárních pravidel postupu při

řešení problémů. V CKIS by však mohlo dojít k rozvoji dalších služeb a k dalšímu sjednocování nastavení v kategoriích uživatelů a statusů jednotek. To by vedlo ke sjednocení poskytovaných služeb, což je proces z pohledu uživatelů velmi žádoucí. Jde ovšem o citlivou problematiku, která je podmíněna řadou ústupků ze strany dílčích knihoven a tudíž klade velké časové nároky na komunikaci ze strany správců CKIS. Jejich hlavním úkolem je technické zajištění funkčnosti všech modulů a řešení nedostatků, které se dosud v katalogu vyskytují, jako jsou multiplicitní záznamy dokumentů. Ze strany dílčích knihoven je pak nutné dodržování dohod a nastavených standardů.

Stěžejním úkolem pro ÚVT je zajištění a implementace některého z tzv. discovery systémů. Ten umožní sjednocení vyhledávání v prostředí tištěných i elektronických zdrojů a uživatelům zajistí možnost intuitivního vyhledávání, které je jim blízké a připomíná vyhledávač jako je Google. Základními vlastnostmi těchto systémů jsou federativní vyhledávání z rozsáhlých indexů, intuitivní uživatelské rozhraní, řazení podle relevance, klastrování podle různých hledisek a implementace prvků webu 2.0. Kladou maximální důraz na uživatele a snaží se přiblížit jeho očekáváním a způsobům vyhledávání.

Jednotné vyhledávání v prostředí discovery systémů významně zjednoduší školení uživatelů a naplní ideu, že není cílem naučit uživatele pracovat s našimi systémy, ale připravit naše systémy tak, aby je uživatel intuitivně chápal. Vždy je třeba si klást otázky:

- Jaký typ obsahu bude vložen a proč
- Kdo bude uživatel
- Jaká bude využitelnost
- Jak se bude vytvářet povědomí o tomto zdroji
- Jak bude zdroj hodnocen a posuzován (Alter, Sensiba, 2010, s. 121-122)

Discovery systémy pracují nezávisle na používaném knihovním systému, přesto se podle přehledu dosavadních implementací ve světě zdá, že nejvhodnější by bylo využít produkt Ex Libris - Primo, který nejčastěji implementovaly knihovny s IKS Aleph 500. Druhým nejužívanějším systémem v knihovnách s Aleph 500 je AquaBrowser Library (Breeding, 1994-2011). Výhodou Prima je jedno uživatelské rozhraní nejen pro vyhledávání, ale i pro



přístup ke čtenářskému kontu. Discovery systém by pozitivně ovlivnil i využívání EIZ, naopak v případě, že by do jednotného vyhledávání nebyl zahrnut katalog knihoven, došlo by pravděpodobně ke snížení využívání tištěných zdrojů a knihoven vůbec.

V oblasti EIZ by měla být stanovena jasná koncepce jak v otázce financování, tak by měly být definovány zdroje nezbytné pro UK jako celek, jejichž předplatné je nutné udržet. Komunikace v těchto koncepčních otázkách musí být kontinuální, nikoliv nárazová. Je nezbytné hodnotit efektivitu využívání celouniverzitních zdrojů a v případě, že budou hrazeny z příspěvků fakult a ne centrálně, je nutné sledovat i využívanost na jednotlivých fakultách a vyřešit dosavadní problém s odlišením uživatelů z různých součástí UK při generování statistik. Nicméně stěžejní multioborové zdroje by i nadále měly být financovány centrálně, ať už účastí v grantových programech nebo z institucionálních peněz UK.

Technická podpora ÚVT, tj. způsob zpřístupnění a zveřejnění EIZ, nemůže adekvátně fungovat bez zpětné vazby od uživatelů či alespoň zprostředkovaně z knihoven. Naprosto nezbytný je okamžitý přenos všech informací, které se problematiky EIZ týkají, mezi všemi zúčastněnými subjekty. Podmínkou také je, aby všechny knihovny okamžitě evidovaly všechny informace o předplatných, nákupech a zkušebních přístupech EIZ v ERM systému Verde, a také, aby se všechny složky informačních služeb na UK naučily tento zdroj primárně využívat. Možnosti, které Verde dává například v oblasti statistických dat, dosud nejsou maximálně využívány. Nestačí jen statistiky vygenerovat, je také nezbytné stanovit parametry pro vyhodnocování, aby nedocházelo k vynakládání nemalých finančních prostředků bez optimálního využití.

S parametry hodnocení EIZ souvisí otázka měření kvality knihovních služeb vůbec. Knihovny UK by měly přistoupit k řešení otázky kvality jednak uvnitř systému, tedy s ohledem na úroveň služeb dílčích knihoven, ale také by se neměly bát srovnání s dalšími vysokoškolskými knihovnami. Nástrojů, kterých je možné využít je několik (metoda benchmarkingu, library quality management ad.). V každém případě evaluace služeb je nezbytná a klíčová pro rozvoj, který je nutný pro udržení konkurenceschopnosti.

Pokud by měl i nadále PEZ sloužit jako hlavní rozhraní pro přístup k EIZ na UK, musí, jako místo sdílených informací pro knihovníky i uživatele, i vzhledem ke své heterogenitě, projít auditem odborníků i uživatelů a měl by být posílen redakční tým zodpovědný za jeho plnou funkčnost včetně tvorby podpůrných materiálů.

Na centrální úrovni by se měla řešit také spolupráce s Národní knihovnou ČR na Souborném katalogu ČR, která není na UK systémová, rozvíjí se jen na úrovni fakultních knihoven s podporou ÚVT. Cílem by mělo být, aby všechny dílčí knihovny odesílaly záznamy nejen odebíraných časopisů, ale i knih do SK ČR. Měla by být stanovena strategie spolupráce s odborem národních autorit v NK jak na rejstřících autorit jmenných, tak především věcných. Vzhledem ke specializacím by návrhy autorit ze strany univerzitních knihoven byly nepochybně přínosné, a to nejen navenek, tedy pro knihovny mimo systém knihoven UK, ale zpětně i pro zpracování na UK. Spolupráci na centrální úrovni by bylo potřeba rozvinout i s dalšími národními aktivitami, jako jsou projekty Manuscriptorium, Kramerius, Národní úložiště šedé literatury – NUŠL apod.

Naprosto zásadní je také centrální koncipování národních a mezinárodních projektů pro CKIS, včetně evropských projektů, projektů FRVŠ a rozvojových projektů. Snaha o využití všech možností k získání dotací z nejrůznějších zdrojů by se měla stát jednou ze stěžejních činností v gesci ÚkUK. Řada výzev na podání projektů je koncipována jako celouniverzitní a fakultní knihovny tak nemohou žádat samostatně. Samozřejmě mohou spolupracovat, ale centrální koordinace je nezbytně nutná.

Jednotná strategie by měla být vedena v aktivitách open access, do kterých se zatím UK nezapojila. Jde přitom o trend, který by měl mít ze strany univerzity podporu, a jeho pozitivní význam pro uživatele je jednoznačný. Vzhledem k existenci repozitáře Digitool není problém technologické zabezpečení.

V centru pozornosti by mělo být i jednotné vzdělávání jak knihovníků, tak uživatelů. Noví zaměstnanci, kteří přicházejí do knihoven a často nemají vzdělání v oboru, projdou školením ÚVT pro práci s IKS, ale neexistuje žádná jiná nabídka dalšího vzdělávání.

Pracovníci knihoven by měli mít možnost se proškolit i v dalších oborech, především souvisejících se vzděláváním, ale také v jazycích.

Vzdělávací kurzy pro uživatele tvoří dosud knihovny samy a snaží se prosadit je jednotlivě i do učebních plánů svých fakult. Přestože každý obor má svá specifika, bylo by užitečné vytvořit společný základ e-learningového kurzu v modulovém systému, který by se mohl oborově doplnit dle potřeby.

Nedostatek jednotného přístupu je i v otázkách legislativních, kde výklad některých právních předpisů je natolik nejednotný, že jasné a shodné stanovisko UK jako celku, kterým by se pak závazně řídily všechny knihovny, by byl nezpochybnitelným přínosem. Každá knihovna zatím řeší tuto problematiku samostatně v rámci své fakulty, což je velmi zatěžující a zbytečně multiplicitně vynakládaná aktivita. Zprostředkování právních výkladů všem knihovnám na centrální úrovni, např. ohledně autorských práv a poplatků DILIA, ochrany osobních údajů atd., ale také vymáhání pohledávek u uživatelů, by výrazně zefektivnilo informovanost knihovníků a sjednotilo postup knihoven i ve službách uživatelům.

Centrální podporu či řešení potřebuje i řada dalších činností. Mělo by být vybudováno celoškolské digitalizační pracoviště a stanovena jednotná strategie postupu digitalizace dokumentů na UK a zapojení do národních digitalizačních projektů (Manuscriptorium, Kramerius).

Rozvinout by se měla i oblast PR, prezentace knihoven UK jako celku navenek je, ve srovnání například s Masarykovou univerzitou v Brně, nízká. Znamená to komunikaci nejen s médii, ale také s vedením UK, které by si mělo uvědomit, že jiné knihovní činnosti než RIV sice nepřinášejí do systému peníze přímo, ale mohou zvýšit prestiž celé školy a přispět tak třeba k úspěšnějšímu získání dotačních prostředků.

Problémem, který sice neomezuje služby KaSVI UK přímo, je i to, že UK zůstává mimo členství v AKVŠ. Přestože v asociaci řada knihovníků z UK poměrně intenzivně pracuje a pracovala v různých komisích, a zástupci knihoven UK jsou pravidelně zváni a také se

aktivně účastní aktivit asociace, nemohou její činnost přímo ovlivnit, protože nemohu být členy volených orgánů. Vzhledem k tomu, že členem asociace je vysoká škola, nikoliv knihovna, je v tomto případě nutné lobovat u vedení, což je z pozice dílčích knihoven obtížné.

Všechny výše zmíněné kroky by vedly k výraznému posílení kvality služeb uživatelům, ale také k posílení podpory dílčích knihoven ze strany vedení UK prostřednictvím ÚkUK v řadě oblastí, které jsou buď zcela nové, nebo dosud nebyly dostatečně podporovány a koordinovány. Pochopitelně by také zvýšily nároky na personální zajištění a finanční zabezpečení ÚkUK. Bez tohoto kroku ale nelze očekávat zásadní změnu kvality služeb systému KaSVI jako celku a ani úroveň služeb dílčích knihoven pak nemůže skokově vzrůst, protože v řadě aktivit nemohou vystupovat samy.

## 7 Závěr

Will Sherman publikoval v roce 2006 text, v němž reagoval na šířící se názor, že knihovny směřují k zániku. Uvedl 33 důvodů, proč jsou knihovny a knihovníci i v digitálním věku stále důležití. Čerpal z dvacítky zdrojů, jimiž dokládal své přesvědčení o tom, že knihovny nejsou totálně zastaralé instituce. Domnívá se, že vlády by měly posílit financování knihoven, aby se posílilo jejich technologické ale také personální zajištění. Knihovníci mají nejlepší předpoklady stát se průvodci nejen vědců, ale i dalších občanů na cestě k lepšímu pochopení, jak vyhledat cenné informace online. Zmiňuje také, že může klesat fyzická návštěvnost knihoven, ale stoupat virtuální. Upozorňuje na výhody digitalizace, ale i rizika internetu jako zdroje bez redakční kontroly (Sherman, 2007).

Podobné argumenty na obranu knihoven najdeme i u Flegga (2007):

- Na rozdíl od webu poskytují knihovny autoritativní akademický obsah
- Tvoří řád a strukturu obohacenou o informace a přeměněnou na znalosti
- Knihovníci mohou nabídnout podporu výuky informační gramotnosti a znají strategie vzdělávání uživatelů

Do diskuze o knihovnách a digitalizaci přispěl Robert Darnton (2011), profesor a knihovník Harvardské univerzity, když upozornil na 5 rychle se šířících mýtů spojených s termínem „informační věk“ a uvedl své komentáře:

1. „Knihy jsou mrtvé“ – jde o zjevnou nepravdu, na celém světě stále vycházejí miliony knih a jejich produkce dokonce ani neklesá.
2. „Vstoupili jsme do informačního věku“ – působí to, jako by dříve neexistovaly informace, ale každý věk je věkem informací v závislosti na dostupných médiích.
3. „Všechny informace jsou dostupné online“ – absurdita tohoto prohlášení je zřejmá, každému, kdo bádá v archivu. Dosud není online dostupná ani řada vládních předpisů. Google odhaduje, že na světě existuje asi 130 milionů knih a zdigitalizováno je asi 15 milionů z nich, tj. cca 12 %.
4. „Knihovny jsou zastaralé“ – 85 poboček Newyorské veřejné knihovny je přeplněných, studovny na Harvardu jsou plné; knihovny stále realizují své původní role, ale plní i řadu

nových. Knihovny nikdy nebyly sklady knih. Přestože budou pokračovat v poskytování knih i v budoucnu, budou také nervovými centry pro komunikaci digitálních informací.

5. „Budoucnost je digitální“ – to je sice pravda, ale zavádějící. Informační prostředí bude převážně digitální, ale tiskovina nepřestane být důležitá. Výzkum v oboru historie knihy ukázal, že nový způsob komunikace nevytlačí v krátkodobém horizontu starý, informační prostředí je bohatší a složitější.

Uvedené mýty považuje autor za popírající historický přístup, domnívá se, že příliš dramatizují změny a staví tištěnou knihu do protikladu s elektronickou, zatímco by měly být v souladu. Uvádí další příklady poukazující na to, že nové technologie mohou posilovat staré způsoby komunikace, nikoliv je ohrožovat. Například, že nadšení pro elektronické knihy může být stimulací pro čtení obecně.

Vysokoškolské knihovny prokázaly v uplynulých 2 desetiletích schopnost adaptovat se na přicházející změny. A změny budou nezbytně pokračovat dál. Mají-li se vysokoškolské knihovny dále rozvíjet, je nutné řídit se pravidly, která už před téměř třiceti lety popsala Barbara Moran (1984, s. 79-81):

- Všechny knihovny by měly už nyní plánovat změny, které budou nutné pro splnění požadavků informačního věku.
- Vedení škol musí při tomto plánování asistovat, pokud má vést k úspěchu (knihovny nesmí být izolované).
- Univerzity musí být ochotné vynaložit finance nezbytné pro reorganizaci knihoven.
- Vysoké školy by měly podpořit úsilí knihoven o spolupráci ve sdílení informací.

Technologie se rozvíjejí tempem, které není schopen postihnout ani legislativní proces, takže dnešní úvahy o tom, jak budou vypadat služby knihoven za pár let, mohou být značně nepřesné. Dnes něco předpokládáme, ale skutečnost nás může překvapit. Nicméně jistě to neznamená, že můžeme pasivně čekat, jaké změny nastanou. Technologie se objevují a zase mizí, přicházejí nové, ale podstata služeb knihoven zůstává

stále stejná. Procesy se zautomatizovaly, ale nezmizely. Implementace dnes frekventovaného termínu Library 2.0 do knihoven je logickým využitím možností, které nové technologie nabízejí k rozšíření služeb.

Nepochybně princip 2.0, tak jak bývá definován a popisován (např. Habib, 2006), přináší intenzivní orientaci na uživatele a jeho potřeby a očekávání, a možná právě tím je nejvíc inspirativní. K implementaci jeho prvků do služeb knihovny je třeba přistoupit po rozvaze nad jejich smyslem, konkrétním možným přínosem, udržitelností. Důležité je sledovat i ohlas uživatelů, jejich reakce a vybrat ty prvky, které se skutečně osvědčí, a nezapomínat při tom na samu podstatu oboru.

V roce 1999 přednesli Blazej Feret a Marzena Marcinek na konferenci IATUL přednášku „Budoucnost akademických knihoven a akademických knihovníků, která měla identifikovat trendy a předložit pravděpodobný scénář pro rok 2005. Změny, které do roku 2005 reálně nastaly v rozvoji technologií a informačních sítí a v přístupu k informacím, ale i ve vědeckém výzkumu, komunikaci a modelech publikování, změnily knihovny natolik, že to bylo těžké předvídat. V roce 2005 tedy připravili novou studii (Feret, Marcinek, 2005) s dvěma hlavními cíli - srovnat výsledky minulé studie s realitou a přiblížit kompetence, které by měli knihovníci rozvíjet jako informační specialisté v očekávání budoucích potřeb.

Pro svou studii využili metodu kvalitativní analýzy a expertního odhadu - delphi. Přizvali více než 30 expertů z celého světa.<sup>20</sup> Budoucnost vysokoškolských knihoven shrnuli do čtyř základních otázek:

- Otázka konkurenceschopnosti elektronických služeb knihoven s otevřenými a volnými zdroji.
- Místní versus vzdálený přístup – tj. bude potřeba budov knihoven?

---

<sup>20</sup> Za ČR byla mezi experty PhDr. Marta Machytková z knihovny ČVUT.

- Tištěná versus elektronická média.
- Vzdělávání zaměstnanců a uživatelů.

Výsledkem studie je mimo jiné závěr s výhledem do roku 2015:

- Většina knihoven bude pravděpodobně ještě existovat v roce 2015, i když se objevil i opačný názor, že knihovny budou nahrazeny jedinou elektronickou kolekcí řízenou vládou nebo jinou institucí.
- Primární aktivitou knihoven bude řízení informací a přístupu k nim, výuka IG podpora výzkumu a spolupráce.
- Největší vliv bude mít vývoj vysokého školství, technologický rozvoj a finance.
- V profesních dovednostech budou vedle IT a komunikačních dovedností maximálně žádoucí manažerské schopnosti.
- Kolem 50 % uživatelů navštíví akademickou knihovnu jednou nebo vícekrát v roce nejen kvůli informacím, ale za účelem sociálních kontaktů.
- Vysokoškolský knihovník jako zprostředkovatel informací bude přidávat hodnotu informacím ze sítě.
- Knihovny budou významné a konkurenceschopné díky speciálním a lokálním sbírkám, které zprostředkují obsah v lokálních jazycích.
- Stanou se více sociálním místem než místem hledání informací. Skutečná hodnota knihovnické práce bude skryta v zákulisí.



## 7.1 Shrnutí

Vysokoškolské knihovny mají budoucnost, dokud jsou schopné poskytnout přidanou hodnotu k informacím, která spočívá ve výběru, správě a poskytování nejrelevantnějších a nej kvalitnějších informací uživatelům včetně specifických tištěných sbírek. Knihovník musí být průvodcem uživatelů, naslouchat jejich požadavkům a poskytovat jim služby „na míru“ podle individuálních potřeb. Jeho komunikační dovednosti musí být v rovnováze se znalostí technologií. Řada služeb knihoven bude virtuálních, takže fyzický prostor knihovny by měl tvořit místo sociálního kontaktu pro komunitu, měl by být příjemným místem, kde uživatelé najdou lidský kontakt.

## Seznam literatury

Akademie múzických umění v Praze. *Organizační řád Knihovny AMU* [online]. c2007-2011 [cit. 2011-08-14]. Dostupný z WWW: <<http://www.amu.cz/cs/amu/organizacni-struktura/knihovna/organizacni-rad-knihovny-amu>>.

Albertina icome Praha. 2003-2010. *Produkty a služby* [online]. c2003-2010 [cit. 2011-08-10]. Dostupný z WWW < <http://www.aip.cz/eiz.php>>.

ALTERI, Suzan, SENSIBA, Michael C. 2010. No passport needed: border crossings in the academic library. In *Social science librariess services, networks : interdisciplinary collectionsctions, services, networks*. Edited by Steven W. Witt and Lynne M. Rudasill. Berlin : De Gruyter, 2010, s. 118-130. IFLA publications. ISBN 978-3-11-023214-1.

BARANAYOVÁ, Irena. 2008. Centrální knihovně-informační systém (CKIS) Univerzity Karlovy v Praze – včera, dnes a zítra. *Ikaros* [online]. 2008, roč. 12, č. 5 [cit. 2011-08-08]. ISSN 1212-5075. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/4705>>.

BARANAYOVÁ, Irena. 2008a. E-časopisy a e-knihy v Centrálním katalogu UK – ideální symbióza. In: *Knihovny současnosti 2008. Sborník z 16. konference, konané ve dnech 16.-18. září 2008 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2008, s. 256-260. ISBN 978-80-86249-49-0. Dostupný také z WWW <<http://www.svkos.cz/sdruk/konference-knihovny-soucasnosti/2008/clanek/konference-knihovny-soucasnosti-2008-sbornik/>>.

BARANAYOVÁ, Irena, MATUSZKOVÁ, Alena. 2008. Implementace technologie RFID v Knihovně společenských věd TGM v Jinonicích. *Ikaros* [online]. 2008, roč. 12, č. 12 [cit. 2011-04-14]. ISSN 1212-5075. Dostupný z WWW:< <http://www.ikaros.cz/node/5108>>.

BARNHART, Fred D., PIERCE, Jeanette E. Becoming mobile : reference in the ubiquitous library. *Journal of library administration*. 2011, vol. 51, no. 3, s. 279-290. ISSN 0193-0826.

BARTOŠEK, Miroslav; ŠILHÁNEK, Jaroslav. 2000. Akademická konsorcia na elektronické informační zdroje: historie a přehled současných aktivit. In *Knihovny současnosti 2000. Sborník z 8. konference, konané ve dnech 19. - 21. září 2000 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2000, s. 184-199. ISBN 80-86249-09-3.

BERÁNEK, Karel et al. 1996. *Dějiny Univerzity Karlovy II, 1622-1802*. Vyd. 1. Praha : Karolinum, 1996. 285 s. ISBN 80-7184-050-5.

BREEDING, Marshall. 1994-2011. *Library Technology Guides : Discovery Layer Interfaces* [online]. c1994-2011 [cit. 2011-08-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.librarytechnology.org/discovery.pl>>.

BROWN, Lesley J. 2011. Trending now - reference librarians : How reference librarians work to prevent library anxiety. *Journal of library administration*. 2011, vol. 51, no. 3, s. 309-317. ISSN 0193-0826.

CEJPEK, Jiří. 2002. *Dějiny knihoven a knihovnictví*. 2. dopl. vyd. Praha : Karolinum, 2002. 247 s. ISBN 80-246-0323-3.

CEJPEK, Jiří. 2004. Prestiž knihovnického povolání [online]. In *Knihovny v pavučině spolupráce : 5. valná hromada SKIP, 24.-26. 6. 2004, Jindřichův Hradec* [cit. 2011-06-24]. Dostupný z WWW: <http://skip.nkp.cz/valHro800/valPro.htm>.

CELBOVÁ, Iva. 2003. Doplnění knihovního fondu. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-27]. Dostupný z WWW: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001169&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001169&local_base=KTD).

CELBOVÁ, Ludmila. 2003. Elektronický zdroj. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-10]. Dostupný z WWW: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000000872&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000872&local_base=KTD).

CURZON, Suzan; QUINONEZ-SKINER, Jennie . 2009. Academic Libraries. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [online]. 3rd ed. Taylor and Francis, 2009 [cit. 2011-04-16], s. 11-22. Dostupné na platformě InformaWorld.

Česko. 1995. Zákon č. 89/1995 ze dne 20. dubna 1995, o státní statistické službě. In *Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 19, s. 994-1004. Dostupný také z WWW: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=89/1995&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=89/1995&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).

Česko. 1998. Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách). In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1998, částka 39, s. 5388-5419. Dostupný také z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/1998/sb039-98.pdf>.

Česko. 2000. Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2000, částka 36, s. 1658–1685. Dostupný také z WWW: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2000/sb036-00.pdf>.

Česko. 2001. Zákon č. 257/2001 Sb. ze dne 29. června 2001, o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). In *Sbírka*

*zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683-5688. Dostupný také z WWW:  
<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2001/sb098-01.pdf>>.

Česko. 2002. Vyhláška Ministerstva kultury k provedení zákona č. 257/2001 Sb., o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb. In *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 39, s. 1843-1844. Dostupný také z WWW:  
<[http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03\\_Leg/01\\_LegPod/Zakon257Vyhl.htm](http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257Vyhl.htm)>.

Česko. 2005. Zákon č. 81/2005 Sb., kterým se mění zákon, zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon). In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2005, částka 23, s. 658–659. Dostupný také z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2005/sb023-05.pdf>>.

Česko. 2006. Zákon, kterým se mění zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. In *Sbírka zákonů, Česká republika*, částka 72, s. 2707-2726. Dostupný také z WWW:  
<<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sbirka/2006/sb072-06.pdf>>.

Česko. 2011. *Rada pro výzkum, vývoj a inovace. Informační systém výzkumu, experimentálního vývoje a inovací : výzkum, vývoj a inovace podporované z veřejných prostředků ČR. VZ - INFOZ (Informační zdroje pro výzkum) (2009-2011)* [online]. Praha: Rada pro výzkum, vývoj a inovace 2011 [cit. 2011-08-27]. Dostupný z WWW:  
<<http://www.isvav.cz/programmeDetail.do?rowId=1N>>.

Český statistický úřad. 2010. *Statistická ročenka české republiky 2010*. Praha, Scientia 2010. 799 s. ISBN 978-80-250-2033-3.

ČSN EN ISO 9000 : 01 0300. *Systémy managementu kvality - základní principy a slovník*. Praha: Český normalizační institut, 2006. 64 s.

ČSN ISO 5127 : 01 0162. *Informace a dokumentace - slovník*. Praha: Český normalizační institut, 2003. 159, [1] s.

ČSN ISO2789 : 01 0176. *Dokumentace a informace – mezinárodní knihovnická statistika*. Praha : Český normalizační institut, 1997. 16 s.

DARNTON, Robert. 2011. 5 myths about the information age. *Chronicle of Higher Education* [online]. 2011-04-17. [cit. 2011-09-01] Dostupný z WWW:  
<<http://chronicle.com/article/5-Myths-About-the-Information/127105/>>.

DAVIDOVÁ, Marie. 2007. *Role vysokoškolských knihoven ve vzdělávacím procesu*. Praha, 2007. 138 s. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví.

DROBÍKOVÁ, Barbora. 2007. Hermeneutika, informační etika a organizace informací : esej. *Paideia : Philosophical e-journal of Charles University* [online]. 2007, roč. 4, č. 1-2, [cit. 2011-05-07]. ISSN 1214-8725. Dostupný z WWW: <<http://userweb.pedf.cuni.cz/paideia/index.php?sid=3&lng=cs&lsn=10&jid=12&jcid=96>>

DROBÍKOVÁ, Barbora. 2011. *Problém funkcí katalogu v digitálním prostředí : vývoj a trendy v budování knihovních katalogů z bibliografického pohledu*. Praha, 2011. 171 s. Dizertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Dostupné z URI: <[http://digitoor.is.cuni.cz:80/R/?func=dbin-jump-full&object\\_id=633311](http://digitoor.is.cuni.cz:80/R/?func=dbin-jump-full&object_id=633311)>.

DVOŘÁK, Pavel. 1996. Anketa. In *Velký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. s. 76-77. ISBN 80-7184311-3.

DVOŘÁK, Pavel. 1996a. Dotazování. In *Velký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. s. 222-223. ISBN 80-7184311-3.

DVOŘÁK, Pavel. 1996b. Šetření dotazníkové. In *Velký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. s. 1261-1262. ISBN 80-7184311-3.

FAITOVÁ, Miloslava., FIRSTOVÁ, Zdeňka. 2005. *Univerzitní knihovna Západočeské univerzity v Plzni* [online powerpointová prezentace]. Praha : Klub vysokoškolských knihovníků, 2005 [cit. 2011-08-10]. Dostupný z WWW: <<http://ciks.vse.cz/skip/KVSK/prezentace/prispevky-1-11-05.aspx>>.

Fakulta právnická Západočeské univerzity. In *Wikipedie: Otevřená encyklopedie* [online]. c2011 [cit. 2011-09-04]. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Fakulta\\_pr%C3%A1vnick%C3%A1\\_Z%C3%A1pado%C4%8Desk%C3%A9\\_univerzity&oldid=7238540](http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Fakulta_pr%C3%A1vnick%C3%A1_Z%C3%A1pado%C4%8Desk%C3%A9_univerzity&oldid=7238540)>.

FERET, Blazej, MARCINEK, Marzena. 2005. The future of the academic library and the academic librarian : a delphi study reloaded. *New Review of Information Networking*. 2005, vol.11, no. 1, s. 37-63. ISSN 1361-4576.

FLEGG, Chris. 2007. Environmental scan of threats from the real world : a reflection paper. In *Strategy, focus, services : business libraries in a competitive and changing environment*. EBSLG – ABLD – APBSLG 2007 Joint Conference & Regional Meeting. 9th May – 12th May 2007 [online]. Copenhagen : Copenhagen Business School, 2007 [cit. 2011-09-17]. Dostupný z WWW:

<[http://frontpage.cbs.dk/insights/pdf/chris\\_flegg.pdf](http://frontpage.cbs.dk/insights/pdf/chris_flegg.pdf)>.

GIBBONS, Susan. 2007. *The academic library and the net gen student : making the connection*. Chicago, ALA, 2007. 119 s. ISBN 978-0-8389-0946-1.

GILL, Philip. 2002. *Služby veřejných knihoven: směrnice IFLA/ UNESCO pro rozvoj*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2002. 127 s. ISBN 80-85851-14-8.

Dostupný také z WWW: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/news/pg01-cz.pdf>>.

HABIB, Michael C. 2006. *Toward academic library 2.0 : development and application of a library 2.0 methodology* [online]. 17-Nov-2006 [cit. 2011-08-17]. Dostupný z WWW:

<<http://etd.ils.unc.edu:8080/dspace/bitstream/1901/356/1/michaelhabib.pdf>>.

HAZEN, D. 2010. Rethinking research library collection. *Library Resources and Technical Services*, vol. 54, no. 2, s. 115-121. Dostupný také z EBSCO, Academic Search Complete.

HENDL, Jan. 2008. *Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace*.

2. aktualizované vydání. Praha : Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HURST, Leslie. Academic library as special library : a model of library orientation for campus employees. *College and Undergraduate Libraries*. 2003, vol. 10, no. 1, s. 75-88. ISSN 1069-1316.

CHADWELL, Faye A. 2009. What's next for collection management and managers? : user-Centered Collection Management. *Collection Management*, vol. 34, no. 2, s. 69-78.

Dostupný také z EBSCO, Academic Search Complete.

Infogram : portál pro podporu informační gramotnosti [online]. c2011. Dostupný z

<<http://www.infogram.cz/>>

Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích. 2005. *Výpůjční řád Knihovny společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích*. Praha : KSV TGM, 2005 [cit.2011-08-18].

Dostupný z WWW: <<http://knihovna.jinonice.cuni.cz/KSV-08.html>>.

Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích. 2010. *Zpráva o knihovně za rok 2009* [online]. Praha : KSV TGM, 2010 [cit.2011-01-11]. Dostupný z WWW:

<<http://knihovna.jinonice.cuni.cz/KSV-14.html>>.

Knihovna společenských věd T.G. Masaryka v Jinonicích. 2011. *Zpráva o knihovně za rok 2010* [online]. Praha : KSV TGM, 2011 [cit.2011-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.jinonice.cuni.cz/KSV-14.html>>.

KOVÁŘOVÁ, Pavla. 2011. Workshop A: Praktické aspekty hodnocení a výběru EIZ (George Machovec). *Ikaros* [online]. 2011, roč. 15, č. 5/2 [cit.2011-08-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/6850>>. ISSN 1212-5075.

KUBÁTOVÁ, Ludmila. 1998. Poznámky ke vztahu klementinské knihovny a Univerzity Karlovy. *Národní knihovna : knihovnická revue*. 1998, roč .9, č. 5, s. 249-253. ISSN 1801-3252.

KUČEROVÁ, Helena. 2003. Databázové centrum. In *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-14].Dostupný z WWW: <[http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000003173&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000003173&local_base=KTD)>.

LAGUARDIA, Cheryl. 2011. Library Instruction in the Digital Age. *Journal of Library Administration*. 2011, vol. 51, no. 3, s. 301-308. ISSN 0193-0826.

LEVY, Philippa (ed.). *Developing the new learning environment : the changing role of the academic librarian*. 2005. Edited by Philippa Levy and Sue Roberts. London : Facet Publishing, 2005. 237 s. ISBN 1-85604-530-7.

LISSMAN, Konrad P. 2009. *Teorie nevzdělanosti : Omyly společnosti vědění*. Vyd. 1. Praha : Academia, dotisk 2009. 125 s. ISBN 978-80-200-1677-5.

LOŠŤÁKOVÁ, Dana. 2005. Od fakultních knihoven ke knihovně centrální [online powerpointová prezentace]. Praha : Klub vysokoškolských knihovníků, 2005 [cit. 2011-08-05]. Dostupný z WWW: <<http://ciks.vse.cz/skip/KVSK/prezentace/prispevky-1-11-05.aspx>>.

MARKLESS, Sharon. 2009. A New Conception of Information Literacy for the Digital Learning Environment in Higher. Education *Nordic Journal of Information Literacy in Higher Education*[online]. 2009, vol. 1, iss. 1, s. 25-40. [cit. 2011-07-11] ISSN: 1890-5900. Dostupný z: <<https://noril.uib.no/index.php/noril/article/viewFile/17/3>>.

Masarykova univerzita [online]. 1996-2009. *Knihovny Masarykovy univerzity*. c1996-2009 [cit. 2011-08-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.muni.cz/services/library/?lang=cs>>.

Masarykova univerzita [online]. 1996-2009a. *Knihovnicko-informační centrum MU*. c1996–2009 [cit. 2011-08-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.muni.cz/services/library/kic-mu>>.

MATUSZKOVÁ, Alena. 2007. Nesnesitelná lehkost akvizice aneb Cesta za ideálem. In *Knihovny současnosti 2007. Sborník z 15. konference, konané ve dnech 11.-13. září 2007 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2007, s. 333-345. ISBN 978-80-86249-41-7. Dostupný také z WWW: < <http://www.svkos.cz/sdruk/konference-knihovny-soucasnosti/2007/clanek/konference-knihovny-soucasnosti-2007-sbornik/>> .

MATUSZKOVÁ, Alena. 2008. Vždyť to může dělat každý. In *Knihovny současnosti 2008. Sborník z 16. konference, konané ve dnech 16.-18. září 2008 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2008, s. 191-200. ISBN 978-80-86249-49-0. Dostupný také z WWW <<http://www.svkos.cz/sdruk/konference-knihovny-soucasnosti/2008/clanek/konference-knihovny-soucasnosti-2008-sbornik/>>.

MATUŠÍK, Zdeněk. 2010. K některým autorskoprávním otázkám činnosti knihoven v současnosti . *Knihovna plus* [online]. 2010, č. 1 [cit. 2011-08-25]. ISSN 1801-5948. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovnaplus101/matus.htm>>.

MELLON, Constance. 1986. Library anxiety : a grounded theory and its development. *College and Research Libraries*, vol. 47, no. 2, s. 160–165.

MITCHEL, Bede W. Reflections on academic libraries in the 21st century. *Journal of Access Services*. 2007, vol. 5, no. 1/2, s. 1-9. ISSN 1536-7967. Dostupný také z WWW: <<http://library.georgiasouthern.edu/cio/ciospch.html>>.

MONTELONGO, Jose A. et al. 2010. Being a librarian isn't enough : the importance of a non.library research agenda for the academic librarian : a case study. *College and Undergraduate Libraries*. 2010, vol. 17, no.1, s. 2-19. ISSN 1069-1316.

MORAN, Barbara B. 1984. *Academic libraries : the changing knowledge centres of colleges and Univerities*. Washington : Association for the Study of Higher Education, 1984. 97 s. ISBN 0-913317-17-9.

MORAN, Barbara B., LEONARD, Elizabeth. 2009. Academic Librarianship. In *Encyclopedia of Library and Information Sciences* [online]. 3rd ed. Taylor and Francis, 2009 [cit. 2011-04-16], s. 1-10. Dostupné na platformě InformaWorld.

MORÁVKOVÁ, Andrea. 2008. *Programy MŠMT ČR : informační zdroje pro výzkum a vývoj a Informační infrastruktura výzkumu* . Praha, 2008. 113 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Dostupné z URI: <[http://digitool.is.cuni.cz/R/-?func=dbin-jump-full&object\\_id=91550&silo\\_library=GEN01](http://digitool.is.cuni.cz/R/-?func=dbin-jump-full&object_id=91550&silo_library=GEN01)>.



NENADÁL, Jaroslav. 2001. *Měření v systémech managementu jakosti*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 2001. 305 s. ISBN 80-7261-054-6.

NIXON, Judith M. 2009. How scholars work : Panning for gold in libraries. *Reference and User Services Quarterly*. 2009, vol. 49, no. 3, s. 231-233. ISSN 1094-9054. Dostupný také z WWW: <<http://www.rusq.org/2010/04/07/how-scholars-work/>>.

PAPÍK, Richard. 2001. Informační zdroje a služby v oboru psychologie, sociologie a politologie s důrazem na světové zdroje. *Ikaros* [online]. 2001, roč. 5, č. 1 [cit. 2011-08-27]. ISSN 1212-5075. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1046>>.

PAPÍK, Richard. 2011. *Strategie vyhledávání informací a elektronické informační zdroje*. Praha : Velryba, 2011. 192 s. ISBN 978-80-85860-22-1

PARÁKOVÁ, Marie. 1998. Knihovnicko-informační servis Univerzity Karlovy. *Národní knihovna : knihovnická revue*. 1998, roč. 9, č. 5, s. 253-256. ISSN 1801-3252.

OCLC. *Perceptions of libraries, 2010 : Context and Community : a report to the OCLC membership*. [online]. Dublin, Ohio: OCLC. 2011. [cit. 2011-08-29]. 108 s. ISBN 978-1-55653-395-2. Dostupný z WWW: <<http://www.oclc.org/reports/2010perceptions.htm>>.

Program LI znamenal průlom ve financování informačních zdrojů. *Ikaros* [online]. 2003, roč. 7, č. 8 [cit. 2011-06-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1456>>. ISSN 1212-5075.

PROCHÁSKOVÁ, Iva., RAMAJZLOVÁ, Barbora. 2004. Vztah vysokoškolských knihoven ke knihovnímu zákonu a jejich role v systému českých knihoven. In *Knihovny současnosti 2004 : sborník z 12. konference, konané ve dnech 14.-16. září 2004 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2004, s. 79-87. ISBN 80-86249-308-1.

ProQuest v druhém kole 1N neuspěl. *Ikaros* [online]. 2004, roč. 8, č. 7 [cit. 2011-08-28]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1732>>. ISSN 1212-5075.

PŘÍBRAMSKÁ, Iva. 2011. *Re: prosba\_souborný katalog* [elektronická pošta]. Message to: Alena MATUSZKOVÁ. 2011-08-22 [cit. 2011-08-23]. Osobní komunikace.

PUNCH, Keith F. 2008. *Úspěšný návrh výzkumu*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2008. 232 s. ISBN 978-80-7367-468-7.

RAMAJZLOVÁ, Barbora. 2002. Vysokoškolské knihovny - dnes a zítra. In *Knihovny současnosti 2002: sborník z 10. konference, konané ve dnech 24.-26. září 2002 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2002, s. 334-339. ISBN 80-86249-18-12.

REŠETOVÁ, Kvetoslava. 2004. Východiská informačního manažmentu akademických knihovníků. *Ikaros* [online]. 2004, roč. 8, č. 5 [cit. 2011-07-07]. ISSN 1212-5075. Dostupný z WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/1624>>.

RICHTER, Vít, PILLEROVÁ, Vladana. 2007. Měření spokojenosti uživatelů knihovny Výsledky průzkumu uživatelů Národní knihovny ČR. *Knihovna* [online]. 2007, roč. 18, č. 1, s. 77-98 [cit. 2011-08-16]. ISSN 1801-3252. Dostupný z WWW: <<http://knihovna.nkp.cz/knihovna71/richter.htm>>.

RICHTER, Vít, HOUŠKOVÁ, Zlata, HEJHÁLKOVÁ, Marta. 2005. *Analýza, věkové, vzdělanostní a mzdové struktury pracovníků knihoven v ČR v roce 2003 a 2004 a srovnání se stavem roku 1998 : zpráva z průzkumu* [online]. Praha, Národní knihovna ČR, 2005. 72 s. [cit. 2011-06-24]. Dostupný z WWW: <<http://knihovnam.nkp.cz/docs/VzdelavaniZprava2004.pdf?PHPSESSID=69b5d3e954382c5a054d558e7c95e058>>.

SEAL, Robert A. Trends, issues, and innovation in academic library service : introduction. *Journal of Library Administration*. 2011, vol. 51, no. 3, s. 255-258. ISSN 0193-0826.

SHERMAN, Will. 2007. Are librarians totally obsolete? : 33 reasons why libraries are still extremely important. *Teacher Librarian*. 2007, vol.35, issue 1, s. 21-27. ISSN 1481-1782. Dostupný také z WWW: < <http://www.collegeonline.org/library/adult-continued-education/librarians-needed>>

SKLENÁK, Vilém. 2010. Informační gramotnost uživatelů vs. vyhledávací nástroje nové generace. *ProInflow : časopis pro informační vědu* [online]. 2010, roč. 2, č. 2, [cit. 2011-09-12]. ISSN 1804-2406. Dostupný z WWW: <<http://pro.inflow.cz/informacni-gramotnost-uzivatele-vs-vyhledavaci-nastroje-nove-generace>>.

SLABOCHOVÁ, Jitka. 2011. *Optimalizace organizace knihovního fondu Knihovny společenských věd T. G. Masaryka v Jinonicích (s důrazem na volný výběr dokumentů)*. Praha, 2011. 95 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Dostupné z URI: <[http://digitool.is.cuni.cz/R/?func=dbin-jump-full&object\\_id=486732&pds\\_handle=GUEST](http://digitool.is.cuni.cz/R/?func=dbin-jump-full&object_id=486732&pds_handle=GUEST)>.

SODOMKOVÁ, Jana. 2003. Akademická knihovna. In *KTD : Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha : Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-04-05]. Dostupný z WWW:

<[http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001969&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001969&local_base=KTD)>.

STÖCKLOVÁ, Anna. 2009. Informační potřeby vědeckých pracovníků a služby knihovny. In *Knihovny současnosti 2009. Sborník ze 17. konference, konané ve dnech 23.-25. června 2009 v Seči u Chrudimi*. Brno : Sdružení knihoven ČR, 2009, s. 31-33. ISBN 978-80-86249-54-4. Dostupný také z WWW: < <http://www.svkos.cz/data/xinha/sdruk/2009-0-031.pdf> >.

STROTHMANN, Molly, ANTELL, Karen. 2010. The live -in librarian : developing library outreach to university residence halls. *Reference and User Services Quarterly*. 2010, vol. 50, no. 1, s. 48-58. ISSN 1094-9054. Dostupný také z WWW:

<<http://www.rusq.org/2010/10/03/the-live-in-librarian-developing-library-outreach-to-university-residence-halls/>>.

SUAleph. 2010. *Neformální sdružení uživatelů knihovního systému Aleph, Univerzita Karlova v Praze* [online]. c2010 [cit. 2011-08-30]. Dostupný z WWW:

<<http://www.sualeph.cz/clients/univerzita-karlova-v-praze/index.html>>.

ŠNÝDR, Mirko. 2003. Knihovní fond. In *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-18]. Dostupný z WWW:

<[http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000000768&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000000768&local_base=KTD)>.

ŠTASTNÁ, Petra. *Dostupnost elektronických informačních zdrojů v knihovnách ČR. Odborný seminář konaný 9. března 2005 v Malém sále Městské knihovny v Praze*. [online]. Praha : Národní knihovna 2006. [cit. 2011-08-30]. Dostupný z WWW

<<http://eifl.nkp.cz/seminar2005.htm>>.

ŠTEMBERKOVÁ, Marie. 1998. Univerzitní knihovna v životě akademickém i veřejném. *Národní knihovna : knihovnická revue*. 1998, roč .9, č. 5, s. 241-249. ISSN 1801-3252.

ŠVEJDA, Jan. 2003. Status uživatele. In *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-27]. Dostupný z WWW:

<[http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001817&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001817&local_base=KTD)>.

ŠVEJDA, Jan. 2003a. Informační služby. In *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-18]. Dostupný z WWW:

<[http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001807&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001807&local_base=KTD)>.

ŠVEJDA, Jan. 2003b. Online služby. In *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR, 2003- [cit. 2011-08-18]. Dostupný z WWW:

<[http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001868&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001868&local_base=KTD)>.

TELC, Ivo. 2006. Zveřejňování závěrečných prací vysokými školami. In *Právní rádce*, 2006, roč. 14, č. 10, s. 69-70. ISSN 1210-4817. Dostupný také z WWW:

<<http://pravniradce.ihned.cz/c1-19622050-zverejnovani-zaverecnych-praci-vysokymi-skolami>>.

TESAŘOVÁ, Lucia, KRBEC, Pavel. 2006. Zpřístupňování digitálních dokumentů na UK v Praze [online]. In *INFORUM 2006 : 12. konference o profesionálních informačních zdrojích. Praha, 23. - 25.5. 2006*. Praha : Albertina icome Praha, 2006. ISSN 1801-2213. [cit. 2011-09-08]. Dostupný z WWW:

<[http://www.inforum.cz/pdf/2006/Tesarova\\_Lucia.pdf](http://www.inforum.cz/pdf/2006/Tesarova_Lucia.pdf)>.

TRTÍKOVÁ, Ilona, PILECKÁ, Věra, RAMAJZLOVÁ, Barbora. Vysokoškolská knihovna jako prostor synergie akademické obce a pracovníků knihovny [online]. In *Inforum 2011 : sborník ze 17. konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha, 24. - 26. 5. 2011*. [cit. 2011-09-08]. Dostupný z WWW: < <http://www.inforum.cz/pdf/2011/trtikova-ilona.pdf> >

Univerzita Karlova v Praze. 2002. Knihovní řád Univerzity Karlovy v Praze. In *Opatření rektora*. 2002, číslo 21. Dostupný také z WWW:

<[http://certik.ruk.cuni.cz/asuk/statutarni/opatreni\\_rektora/2002/or-02-21.html](http://certik.ruk.cuni.cz/asuk/statutarni/opatreni_rektora/2002/or-02-21.html)>.

Univerzita Karlova v Praze. 2003. Zavedení a používání studentských průkazů na Univerzitě Karlově v Praze . In *Opatření rektora*. 2003, číslo 13. Dostupný také z WWW:

<[http://certik.ruk.cuni.cz/asuk/statutarni/opatreni\\_rektora/2003/or-03-13.html](http://certik.ruk.cuni.cz/asuk/statutarni/opatreni_rektora/2003/or-03-13.html)>.

Univerzita Karlova v Praze. 2006. Zavedení a používání průkazů externích uživatelů služeb na Univerzitě Karlově v Praze : dodatek č. 3 k opatření rektora č. 13/2003 . In *Opatření rektora*. 2006, číslo 24. Dostupný také z WWW:

<[http://certik.ruk.cuni.cz/asuk/statutarni/opatreni\\_rektora/2006/or-06-24.html](http://certik.ruk.cuni.cz/asuk/statutarni/opatreni_rektora/2006/or-06-24.html)>.

Univerzita Karlova v Praze. 2010. Zpřístupnění elektronické databáze závěrečných prací. In *Opatření rektora*. 2010, číslo 6. Dostupný také z WWW: < <http://www.cuni.cz/UK-3470.html>>.

Univerzita Karlova v Praze. 2010a. *Výroční zpráva o činnosti Univerzity Karlovy v Praze za rok 2009*. Praha : Univerzita Karlova v Praze, 2010. 275 s. ISBN 978-80-254-7851-6.

Dostupné také z WWW: <<http://www.cuni.cz/UK-139.html>>.

Univerzita Karlova v Praze. 2011. *O Ústřední knihovně UK* [online]. Praha : Univerzita Karlova, [2011] [cit. 2011-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://www.cuni.cz/UK-2200.html>>.

Univerzita Karlova v Praze. 2011a. *Ústav výpočetní techniky* [online]. Praha : Univerzita Karlova, [2011] [cit. 2011-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://uvt.cuni.cz/UVT-3.html>>.

Univerzita Karlova v Praze. 2011b. *Ústav výpočetní techniky : Oddělení knihovnických aplikací* [online]. Praha : Univerzita Karlova, [2011] [cit. 2011-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://uvt.cuni.cz/UVT-14.html>>.

Univerzita Karlova v Praze. 2011c. *Ústav dějin UK a Archiv UK : Knihovna ÚDAUK* [online]. Praha : Univerzita Karlova, [2011] [cit. 2011-03-31]. Dostupný z WWW: <<http://udauk.cuni.cz/ARCHIV-8.html>>.

VODÁKOVÁ, Alena. 1996. Techniky sběru informací. In *Velký sociologický slovník*. Praha : Karolinum, 1996. s. 1280-1281. ISBN 80-7184311-3.

VOIT, Petr. *Pražské Klementinum*. Praha : Národní knihovna, 1990. 183 s. ISBN 80-901092-4-1.

Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. 2007. *Spokojenost zaměstnanců : manuál pro měření a vyhodnocení úrovně spokojenosti zaměstnanců* [online]. Praha : Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2007. 91 s. ISBN 978-80-87007-71-6. Dostupný z WWW: <<http://praha.vupsv.cz/Fulltext/manual.pdf>>.

WHITTAKER, Kenneth. 1993. *The basic of library-based user services*. London : Library Association Publishing, 1993. 133 s. ISBN 1-85604-075-5.

WITT, S. W. (ed.). *Social science libraries services, networks : interdisciplinary collections, services, networks*. Edited by Steven W. Witt and Lynne M. Rudasill. Berlin : De Gruyter, 2010, 138 s. IFLA publications. ISBN 978-3-11-023214-1.

## **Přílohy**

- 1) Přehled evidence knihoven veřejných vysokých škol
- 2) Přehled knihoven veřejných vysokých škol na základě statistického výkazu
- 3) Statistický výkaz (V21-01)
- 4) Statistický výkaz od r. 2011
- 5) Systém pracovišť KaSVI UK
- 6) Knihovní řád UK
- 7) Smlouva o zajištění provozu KSV TGM
- 8) Parametry výpůjček KSV TGM, SVI FSV a CKFF
- 9) Anketa – použitý dotazník
- 10) Výsledky ankety - grafy